



# Tranvía de Tenerife

---

10 Años de Accesibilidad Universal 2007-2017



**Edita:**

Metrotenerife, carretera general La Cuesta-Taco, 124. 38108 San Cristóbal de La Laguna.  
Tenerife (Islas Canarias, España).

© Metropolitano de Tenerife, S.A.

**Redacción, ilustraciones y fotografías:** Metrotenerife.

**Producción:** TantoArte.

Esta memoria de una década de trabajo en materia de accesibilidad del Tranvía de Tenerife se ha maquetado, editado y publicado en soporte digital, cumpliendo los criterios de WCAG2.0 con un grado de accesibilidad AA. Para su presentación, se han impreso 50 ejemplares que, a modo testimonial, serán distribuidos entre los colectivos que han colaborado durante estos años con Metrotenerife en este ámbito y que han tenido la amabilidad de dedicarnos unas palabras en este documento.



**“Después de estos primeros diez años desde la puesta en marcha del Tranvía de Tenerife, hemos querido recopilar los hitos que, en materia de accesibilidad, hemos venido desarrollando durante esta década. Múltiples acciones y mejoras continuas que nos han llevado a alcanzar un importante reconocimiento con la especial certificación de AENOR en todos nuestros servicios dentro de este ámbito”.**



## ÍNDICE

### ÍNDICE

<b>1. Saluda del presidente</b>	<b><u><a href="#">Página 4</a></u></b>
<b>2. Saluda del director gerente</b>	<b><u><a href="#">Página 6</a></u></b>
<b>3. Los colectivos, nuestra fuerza</b>	<b><u><a href="#">Página 8</a></u></b>
<b>4. La Empresa</b>	<b><u><a href="#">Página 10</a></u></b>
<b>5. Instalaciones y tranvías</b>	<b><u><a href="#">Página 34</a></u></b>
<b>6. Normativa aplicable y convenios de colaboración</b>	<b><u><a href="#">Página 37</a></u></b>
<b>7. Accesibilidad de las instalaciones fijas</b>	<b><u><a href="#">Página 40</a></u></b>
<b>8. Accesibilidad del material móvil</b>	<b><u><a href="#">Página 47</a></u></b>
<b>9. Otras medidas adoptadas</b>	<b><u><a href="#">Página 53</a></u></b>
<b>10. Programa de mejora continua de la accesibilidad</b>	<b><u><a href="#">Página 56</a></u></b>
10.1. Año 2009: nace TranviAccesible	<b><u><a href="#">Página 57</a></u></b>
10.2. Año 2010: aumento de la inversión para TranviAccesible en el marco del Plan de Responsabilidad Social de la compañía	<b><u><a href="#">Página 64</a></u></b>



## **11. Sistema de Gestión de la Accesibilidad**

**Página 70**

11.1. Año 2011: Certificación en Accesibilidad Universal del Servicio

**Página 74**

11.2. Año 2012: primera auditoría de seguimiento de la certificación de AENOR

**Página 82**

11.3. Año 2013: el Proyecto Pardela y la aplicación Vía-Móvil

**Página 93**

11.4. Año 2014: Metrotenerife renueva la Certificación de AENOR

**Página 109**

11.5. Año 2015 y 2016: los usuarios valoran la accesibilidad del Tranvía de Tenerife con un sobresaliente

**Página 119**

11.6. Año 2017: recertificación Accesibilidad Universal de AENOR hasta 2020 en el año del décimo aniversario

**Página 128**

## **12. Reconocimientos e impacto de la certificación de AENOR**

**Página 138**

## **13. Retos futuros**

**Página 148**

## **14. Cupón nacional de la ONCE para celebrar Diez Años de Accesibilidad del Tranvía de Tenerife**

**Página 150**



### 1. Saluda del presidente

“Desde que iniciamos el camino para ofrecer a la sociedad tinerfeña y a quienes nos visitan un medio de transporte público como el Tranvía, tuvimos muy claro que una de nuestras prioridades era garantizar su plena accesibilidad.

El Tranvía de Tenerife es un transporte de todos y para todos, con independencia de su condición o grado de movilidad, que trabaja, cada día, por la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad y una Accesibilidad Universal que cuenta con la Certificación AENOR desde 2011. Por ello, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), nos concedió en el año 2011 la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2:2007, convirtiéndonos, desde entonces, en la primera empresa nacional de transportes en certificar un sistema de estas características.

Este documento, que reconoce la accesibilidad en el conjunto de servicios prestados en la Línea 1 y la Línea 2, se ha ido revisando y renovando hasta conseguir la última certificación este 2017, con una vigencia hasta el próximo 2020.

Los continuos premios y reconocimientos que hemos recibido durante estos diez años de explotación comercial del servicio por la supresión de barreras físicas y de comunicación en el servicio de pasajeros, por la información y la venta de billetes, suponen un reconocimiento a la labor y compromiso de todo el equipo humano que conforma Metrotenerife.

El trabajo en materia de Accesibilidad se realiza a través de la coordinación de todos los departamentos y se basa en una comunicación fluida tanto interna como externa. De esta forma, buscamos la continua complicidad y colaboración de los usuarios del Tranvía, analizando sus demandas de movilidad y valorando sus opiniones, así como de los distintos colectivos de personas con discapacidad,



especialmente, de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad de Tenerife (SINPROMI), dependiente del Cabildo.

Las continuas revisiones y reuniones con las asociaciones nos ayudan a identificar problemas y a encontrar las soluciones correctas para el cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad. Además, desde Metrotenerife apostamos, de forma firme, por la implementación de innovaciones que contribuyan a una movilidad cada vez más autónoma para todos los usuarios del tranvía”.

**Carlos Alonso Rodríguez.**

**Presidente del Cabildo Insular de Tenerife.**

**Presidente de Metrotenerife.**





## 2. Saluda del director gerente

El pasado 2 de junio de 2017 celebrábamos el 10º Aniversario del Tranvía de Tenerife, diez años donde la accesibilidad ha sido uno de nuestros valores más cuidados. Para comenzar a hablar de accesibilidad, tenemos, incluso, que remontarnos a un periodo anterior al año 2004, cuando aún no se habían iniciado los trabajos de implantación del nuevo medio de transporte público. Porque fue entonces cuando iniciamos líneas de colaboración con la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad de Tenerife (SINPROMI) y con las diversas asociaciones y colectivos de personas con discapacidad, y que aún mantenemos, para planificar y ejecutar un proyecto pensado en clave de accesibilidad. Desde el principio, quisimos que todos los usuarios pudieran disfrutar de este modelo de transporte y no hemos parado de trabajar para adaptarnos a las nuevas normativas que en la materia van surgiendo y a las sugerencias que recibimos de los propios usuarios.

De esta forma, son más de diez años en los que venimos apostando y comprometiéndonos con la Accesibilidad Universal, un indicador que acentúa la calidad de nuestro servicio. Y fruto de esa dedicación, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) nos concedió el máximo reconocimiento en esta materia en todos los servicios de nuestra explotación comercial del tranvía. En ese sentido, permítanme remarcar que la accesibilidad no sólo está presente en el propio servicio, sino que también la hemos incorporado íntegramente a la organización y gestión de la entidad.

Nuestro objetivo va más allá de que todos los clientes puedan acceder de forma cómoda a los tranvías, sino que abarca todas nuestras prestaciones y, en esta materia, hemos hecho un esfuerzo muy importante en el sistema de billeteaje. De esta forma, diseñamos en 2013 Vía-Móvil, una aplicación para la que se volvió a contar con el asesoramiento de los diferentes colectivos, y que permite adquirir los títulos de transporte a través del propio teléfono móvil inteligente del pasajero, lo que facilita incorporar





sistemas como la lectura de pantalla voice over. Esta aplicación extendió su accesibilidad a otros transportes públicos, y por tanto, a otras áreas de la isla, al implementarse en las líneas de guaguas urbanas e interurbanas de Titsa.

Con la perspectiva que dan todos estos años no puedo dejar de lado el enorme esfuerzo que el personal de Metrotenerife ha realizado para actualizar en todo momento sus conocimientos a la hora de ofrecer el mejor servicio posible a nuestros usuarios y de colaborar con estos colectivos. Gracias a nuestros trabajadores hemos obtenido la Certificación de AENOR, la hemos renovado años tras año y hemos superado la cota de calidad en las prestaciones que ofrecemos.

Nuestro compromiso con la Accesibilidad Universal se aplica a todos los servicios y prestaciones que ofrecemos desde Metrotenerife y a los proyectos futuros en los que trabajamos, con la misma ilusión y espíritu de colaboración que hace diez años iniciamos con los colectivos de discapacidad para crear un tranvía accesible e integrador, una oferta de transporte público de todos y para todos.

**Andrés Muñoz de Dios.**

**Director gerente de Metrotenerife.**





### 3. Los colectivos, nuestra fuerza

La colaboración entre los colectivos de la discapacidad y Metrotenerife comenzó desde el comienzo de los trabajos para instalar el nuevo medio de transporte público en la isla. La empresa quiere agradecer a las entidades su predisposición siempre para colaborar y asesorar a Metrotenerife en su esfuerzo porque el Tranvía sea un transporte para todos.

A continuación, estas entidades y colectivos de la Discapacidad nos brindan unas palabras de apoyo a nuestra gestión en este ámbito.

#### AENOR

Enhorabuena a Metrotenerife por su apuesta decidida y eficaz por la inclusión. Para AENOR es un honor tener la oportunidad de apoyar los esfuerzos de esta organización por ser cada vez mejores en el ámbito de la accesibilidad.

Desde el inicio de la certificación según la norma UNE 170001 de Accesibilidad Universal, AENOR pudo apreciar el fuerte compromiso de toda la entidad, que se plasmaba en el hecho de que, desde un principio, Metrotenerife certificó todas sus líneas y paradas.

Desde entonces, no ha cesado la búsqueda de mejoras, con abordaje actual; es decir, contando con todas las partes interesadas. Así, tanto ha trabajado junto a organizaciones del ámbito de la discapacidad; como viene pulsando periódicamente la opinión de los usuarios.



Pero esta forma de ser no se limita a la accesibilidad y MTSA ha hecho de las políticas sistemáticas de la calidad y mejora continua uno de sus ejes estratégicos. Aplica con eficacia, y así lo certifica AENOR, tres referencias mundiales de buenas prácticas: el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, el de Gestión Ambiental ISO 14001 y el de Salud y Seguridad Laboral OHSAS 18001. Todo un ejemplo del buen trabajo que se desarrolla en Canarias.

**Carlos Esteban Portal.**  
**Presidente de AENOR.**



# AENOR



### CERMI CANARIAS, Comité de Representantes de Personas con Discapacidad

En el año 2014, el Cabildo de Tenerife, por medio de MetroTenerife, fue distinguido por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) con el Premio 2014 en la categoría de Accesibilidad Universal-Fundación Vodafone por su “política continuada y vigorosa” para hacer del territorio insular de Tenerife un entorno “progresivamente más accesible e inclusivo, contando para ello con la colaboración de las organizaciones representativas de la discapacidad”.

A día de hoy, llegado su décimo aniversario, CERMI-Estatal y CERMI-Canarias, fieles y congruentemente con el proceso desarrollado, desean reconocer y felicitar a MetroTenerife, por haber potenciado y fomentado la Accesibilidad Universal en todos sus ámbitos de actividad.

Haber obtenido en el plano nacional este reconocimiento, que vino a refrendar el trabajo que se realizaba desde el Cabildo para fomentar la accesibilidad, no ha enervado su compromiso, sino que, por el contrario, ha seguido, con el concurso activo de las entidades representativas de las personas con discapacidad y sus familias, en la mejora de los elementos de transporte y de sus prestaciones y servicios, pues la gestión inteligente de la accesibilidad es un proceso integral que se perfecciona y ensancha continuamente.

Tanto el CERMI estatal, como el CERMI-Canarias, desean renovar el reconocimiento a MetroTenerife y a todo el personal de la entidad, como un particular buen ejemplo de respuesta a la Accesibilidad Universal, que hacen que el transporte y la cultura estén al alcance de todos los ciudadanos.

Hoy, verificamos el cumplimiento del compromiso en prestar un transporte colectivo de calidad, siendo palmaria la mejora en el transporte en la Isla en que vivimos con respecto a la Accesibilidad Universal. Nos felicitamos por la notable contribución en la progresiva inclusión para las personas con discapacidad. Igualmente, comprobamos que Tenerife es un referente de alcance nacional en el



liderazgo de las acciones tendentes a hacer una vida mejor para todos los ciudadanos, tanto para los residentes como para los visitantes, y ello nos complace doblemente.

Cierto que aún queda notable trabajo por realizar, pero ya hay un entonces desde el que se ha seguido con la mirada y las acciones puestas en todos los ciudadanos. Desde el CERMI podemos confirmar que los premios nacionales por la entidad promovidos han servido para reconocer, no solo las iniciativas o acciones o la labor de personas o instituciones que más se hayan distinguido a favor de las personas con discapacidad y sus familias en sus específicos ámbitos, sino también, en particular, la Accesibilidad Universal como respuesta desde la esfera institucional, que fortalece la profesionalidad de los agentes públicos y privados, así como la revisión de sus actuaciones y la mejora de ellas, sin estar cerrados a cambios y novedades tanto de naturaleza tecnológicas como de las relaciones humanas. **Felicidades.**

**Luis Cayo Pérez Bueno.**

**Presidente del CERMI Nacional.**

**Francisco Javier Bencomo Bencomo.**

**Presidente del CERMI-Canarias.**





### SINPROMI, Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad

El Cabildo de Tenerife, a través de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (Sinpromi), trabaja el desarrollo de la accesibilidad universal como factor esencial para la plena inclusión de todas las personas. Con este objetivo, ha colaborado desde 2003, con Metrotenerife, para que el metro ligero pueda ser disfrutado por cualquier persona, independientemente de sus capacidades.

El asesoramiento técnico de Sinpromi en accesibilidad fue implementado gradualmente por parte de Metrotenerife; motivo por el cual Sinpromi les reconoció en 2007 con una mención especial en los Premios de Arquitectura Accesible. A esto se añade que, gracias al asesoramiento de Sinpromi, en 2011 el Tranvía de Tenerife se convirtió en el primer medio de transporte público de pasajeros de España que obtuvo la Certificación de Accesibilidad Universal de acuerdo a la Norma UNE 170001-2 por AENOR.

Esta estrecha colaboración entre Sinpromi y Metrotenerife se mantendrá en el tiempo con el objetivo de garantizar una prestación accesible de este medio de transporte en la Isla. La vocación de servicio de ambas empresas nos permite mirar al futuro con la confianza del trabajo bien hecho.

**Coromoto Yanes González.**

**Consejera de Gobierno Abierto, Acción Social y Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife.**

**Vicepresidenta de Sinpromi.**

# Accesibilidad Universal

Metrotenerife



## SINPROMI

SOCIEDAD INSULAR PARA LA PROMOCIÓN  
DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, S.L.

10 años de Accesibilidad, de 2007 a 2017

### ONCE, Organización Nacional de Ciegos Españoles

Las sociedades avanzan y se modernizan respondiendo a un instinto natural del ser humano. Aproximar los servicios al ciudadano es una consecuencia inmediata del principio mencionado, se trata de una evolución incesante que pretende dar respuestas efectivas con acciones inteligentes.

Tranvía de Tenerife surge hace ya 10 años, como un ejemplo nítido de la realidad descrita, pero además, exhibe un valor añadido que no podemos obviar, hablamos de un transporte sostenible, aglutinador y plenamente accesible; extremo que, sin duda, traduce en la práctica el más puro concepto de igualdad.

Los distintos colectivos de la Discapacidad se unen al sentimiento de franca satisfacción por el resultado de este proyecto que con solo 10 años de circulación, ha transformado felizmente la movilidad en la zona metropolitana de Tenerife. Corresponde aplaudir esta gratificante realidad y apostar por su continuidad, esperando conquistar nuevos objetivos para el desarrollo social.

Desde la ONCE transmitimos un sincero mensaje de reconocimiento a Metrotenerife y reiteramos nuestro compromiso de cooperación en términos de alianza en aquellas acciones que persigan una sociedad cada vez más justa e inclusiva.

**Andrés Guillén.**

**Director de la ONCE en Santa Cruz de Tenerife.**







### APANATE, Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife

El gran proyecto del Tranvía de Tenerife nace casi a la vez que el Centro de Recursos para el Autismo (CReaT) de APANATE, ambos con muchísima fuerza, cariño e ilusión. Para nuestros usuarios con TEA (Trastorno de Espectro Autista) se abría una nueva puerta a la accesibilidad que nos facilitaba acercarnos más a todos nuestros programas tanto de ocio como los diarios de inclusión en la comunidad.

Nuestra referencia, la parada de Gracia, muy cerca de nuestro Centro y que en estos últimos diez años ha sido un apoyo imprescindible a nuestras actividades. Para nosotros, el TRANVÍA de Tenerife ha supuesto un nuevo modelo en desplazamiento para las personas con TEA.

Un transporte rápido, previsible, cómodo, funcional, en el que nuestros usuarios podían encontrar un medio y método en el que podíamos anticipar a nuestros usuarios tanto la llegada, el trayecto, la duración y el punto de parada que ha hecho que se reduzca sensiblemente los momentos de miedo, inflexibilidad y ansiedad muy comunes en personas con autismo.

Siempre, y cuando decimos “siempre” lo decimos desde el cariño y el corazón, hemos encontrado en Metrotenerife el mejor equipo de profesionales que podíamos imaginar, abiertos, cercanos y receptivos. Hemos compartido muchos proyectos, tanto de visitas guiadas adaptadas para personas con discapacidad severa, como actividades de ocio con apoyo de bonos, incorporado propuestas y sugerencias de mejora en calidad, han respondido en una situación puntual de emergencia y hemos sido correspondidos con dos premios a la movilidad sostenible los años 2010 y 2011, de los cuales nos sentimos especialmente orgullosos.



APANATE cuenta, casi en la puerta de la sede, con el mejor transporte que podamos soñar para las personas con autismo, el más adaptado con Accesibilidad Universal, cómodo y moderno. Solo cabe, para finalizar, desearles el mayor de los éxitos en los próximos años, en nombre de nuestros usuarios, voluntarios, familias y profesionales. Gracias equipo.

**APANATE, Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife.**



Usuarios de APANATE en el interior de uno de los tranvías de Tenerife.





### ADEMI Tenerife

La implantación del Tranvía en la ciudad ha marcado un antes y un después en la movilidad, sobre todo para las personas con discapacidad. Como presidente del Ademi Tenerife, solo tenemos palabras de agradecimiento para todas las personas que trabajan y hacen posible que este medio de transporte esté en la vanguardia en materia de Accesibilidad Universal. Para nuestros deportistas representa un medio de transporte habitual que les permite de forma rápida poder llegar a los lugares de entrenamiento.

Además, durante todos estos años, Metrotenerife nos ha apoyado económicamente en diferentes proyectos de Deporte Adaptado, los cuales nos han permitido poder llevar a cabo nuestras actividades. Deseo que sigan así, con el listón bien alto, pero sobre todo que nunca pierdan el rumbo que se han marcado y ofreciendo un transporte para todos: ¡felicidades!

**Carlos Correa.**

**Presidente ADEMI Tenerife.**



### Asociación de Hemofilia en la provincia de Santa Cruz de Tenerife

En primer lugar, desde AHETE queremos dar la enhorabuena a Metrotenerife en su décimo aniversario del Tranvía de Tenerife, por sus diez años de trabajo bien hecho, por su excelencia en el servicio y por todos los logros alcanzados.

Queremos destacar que el Tranvía de Tenerife ha supuesto un cambio positivo y fundamental para nuestro colectivo. Para nosotros, un colectivo que en gran parte padece dolencias articulares e incluso, en algunos casos, llega a sufrir movilidad reducida, la accesibilidad es una necesidad y Metrotenerife ha conseguido que este medio de transporte público sea un referente en este sentido.

El tranvía conecta en menos de 5 minutos la sede de AHETE con nuestro centro de referencia en la isla, el Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, esto facilita el trabajo de la asociación y la movilidad de nuestros socios. En nombre de AHETE y del colectivo al que representamos queremos agradecer a Metrotenerife que la accesibilidad sea una prioridad porque mejorando la movilidad mejora nuestra calidad de vida.

**Tomás Díaz.**

**Presidente de AHETE.**





### En Pié Fundación

Desde la fundación En Pié Fundación Canaria y de la Salud Mental queremos hacer una mención especial al hecho de que personas con problemas de salud mental puedan, por primera, vez moverse sin asistencia; y estamos hablando de un sector amplio de la población: el 1%. El tranvía mejora significativamente la calidad de vida de los usuarios.

Sin duda alguna, cualquier mejora o ampliación del recorrido del tranvía amplificaría, al mismo tiempo, la calidad de vida de las personas con problemas de salud mental. Desde la Fundación animamos al tranvía en su andadura.

**Carlos Dieter Goertz.**

**Presidente de En Pié Fundación Canaria.**





### Fundación Tutelar Sonsoles Soriano

Desde la Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano Bugnion queremos hacer llegar nuestra felicitación a Metrotenerife por sus 10 exitosos años de vida.

Con nuestra felicitación vaya también nuestro agradecimiento por la colaboración económica recibida a través de su Plan de Responsabilidad Social Corporativa.

Para nuestra Fundación el tranvía ha sido una importante contribución a la autonomía de nuestros tutelados. Sólo podemos tener palabras de agradecimiento y felicitación por el papel que representa para la movilidad y la accesibilidad de cuantas personas lo usan.

**Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano.**





### Asociación Educativa Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y otras Discapacidades

Desde nuestra asociación queremos trasladar lo que los usuarios y usuarias nos han transmitido y, para ello, compartimos aquí directamente sus comentarios:

«Para entrar al tranvía no tengo que subir escalones».

«Hay zonas amplias donde pueden ir las bicicletas».

«Las sillas de ruedas tienen espacio para moverse; entran y salen con facilidad».

«Me gusta cuando dicen las paradas por el altavoz porque me da tiempo de estar preparada o preparado para salir».

«Cuando viajamos en tranvía nunca hay cola».

«Nos gustaría que pudiera llegar a más sitios».

«Los y las inspectoras son muy amables y nos ayudan si hace falta».

«Otra cosa que nos gusta es que en las paradas hay mucho espacio, y es fácil caminar de un lado para otro».

Desde la Asociación Educativa Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y otras Discapacidades, nos gustaría felicitar a Metrotenerife por los esfuerzos realizados, no solo en cumplir una normativa, sino ir más allá y mostrar su compromiso ético y moral con toda la ciudadanía diversa que forma nuestra sociedad.

### Asociación Educativa Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y otras Discapacidades.





### Asociación de Ataxias del Atlántico

Para el colectivo de Ataxia en particular, y para todos los colectivos que trabajan por una sociedad más accesible, el Tranvía de Tenerife es una de las mejores infraestructuras que el Cabildo Insular de Tenerife ha puesto al servicio del ciudadano en nuestra isla.

Sabemos que por sus características e inversión, así como por la complejidad de la orografía de nuestras ciudades, Metrotenerife ha buscado, en todo momento, la colaboración y asesoramiento de muchos colectivos, incluyendo a Sinpromi, que engloba a varias entidades, y ha conseguido resolver muchos de los problemas planteados hasta configurar un transporte accesible para todos.

Desde nuestra asociación queremos animar a Metrotenerife a continuar con esta línea de trabajo en los futuros proyectos, como el Tren del Sur y que éstos se conviertan en una realidad, con el mayor consenso posible de los diferentes colectivos de la sociedad y resto de transportes públicos. Sólo me queda decirles, dentro de nuestra humildad, que pueden contar con nosotros en futuras tareas, ya que estaremos encantados siempre de ofrecerles nuestras opiniones.

**Isaac Juliá.**

**Presidente de Asociación de Ataxias del Atlántico.**







### **FUNCASOR, Fundación Canaria para las Personas con Sordera**

Desde FUNCASOR consideramos que, apostar por la accesibilidad no es una necesidad sino una obligación, para que todas las personas puedan tener una vida digna y en igualdad de condiciones. Desde Tranvía de Tenerife siempre han contado con FUNCASOR para hacer accesible, no sólo los tranvías, donde se dispone de paneles visuales informativos, sino también las terminales donde han colocado bucle magnético para la mejora de audición de las personas usuarias de prótesis auditivas.

**M<sup>a</sup> Belén Darías González.**

**Directora gerente de Funcasor.**





### AFES Salud Mental. El Tranvía de Tenerife y el Colectivo de la Salud Mental

Las infraestructuras, los medios de transporte y cómo están construidas las ciudades son cuestiones vinculadas a nuestro bienestar. Los problemas de salud mental encuentran en el entorno algunos factores asociados, como son las desigualdades sociales y la presencia de un alto estrés. Así, muchas ciudades son altamente estresantes por la contaminación acústica, la polución y la densidad de tráfico, entre otras cuestiones. Bajo nuestro punto de vista, una ciudad saludable es un lugar donde estos factores pueden afrontarse mediante el impulso y la inversión en medios de transporte eficientes energéticamente, que no produzcan un impacto ambiental negativo para la comunidad y para quienes vivimos en ella. Un medio de transporte público como el Tranvía de Tenerife es un acierto en el desarrollo sostenible de nuestra isla. Favorece la movilidad de todas las personas de manera cómoda y accesible y repercute en una menor densidad del tráfico, en una isla cuyo territorio es limitado. Las personas de nuestro colectivo, gracias a este medio de transporte, pueden participar socialmente en las acciones que realizamos desde AFES Salud Mental y en las actividades de nuestra comunidad. El Tranvía de Tenerife ha favorecido en estos diez años de andadura, y lo sigue haciendo a día de hoy, que las personas de nuestro colectivo puedan acceder de manera cómoda a sus lugares de trabajo o estudio, a eventos de ocio, al encuentro de sus familiares y amistades, a sus citas médicas y a asociaciones como la nuestra.

**Enrique González Camacho.**

**Presidente de AFES Salud Mental.**





## Queremos Movernos

### Diez años de igualdad

Para Queremos Movernos, los diez años de accesibilidad de Tranvía de Tenerife representan diez años de igualdad. Esa meta que tanto perseguimos las personas con alguna discapacidad y que tan difícil nos resulta conseguirla. Viajar como los demás dejó de ser un sueño cuando, aquel 2 de junio de 2007, pudimos subir al primer tranvía que llegaba a la parada, sin tener que esperar por una unidad adaptada, porque todas lo estaban. Las personas con discapacidad física encontraron unas adaptaciones que les permitían llegar a las paradas y acceder a los tranvías sin dificultad. Las personas ciegas encontraron una voz a bordo que les iba indicando en qué parada estaban, la siguiente... Y, por si fuera poco, les permitía saber por qué puertas abandonar el tranvía al llegar a destino, con un sencillo mensaje: “parada con andén central”.

Los dos colectivos con mayores dificultades de movilidad, recibieron el mayor regalo ese día. Se les respetaba su derecho a ser pasajeros como los demás. Se les respetaba su derecho a la igualdad.

Recuerdo caras, sonrisas, ojos brillantes de alegría... “Vamos a La Laguna el fin de semana”, decían unos, “Nosotros bajamos a Santa Cruz a pasear” decían otros. Recuerdo las primeras salidas de jóvenes con discapacidad, sin tener que restar horas al tiempo de ocio. Tiempo que, por aquél entonces, perdían en paradas de guaguas, cruzando los dedos para que la siguiente en llegar tuviera rampa y, si la tenía, no estuviera rota.



Mucho tiempo antes de la puesta en marcha del tranvía, las asociaciones de personas con discapacidad nos habíamos encontrado en el camino con Metrotenerife. Observábamos que se trataba de una empresa que quería, con convencimiento y dedicación, atendernos. Que sabía que incluirnos en el transporte pasaba por conocer bien a las personas con discapacidad y que eso se lograba acercándose, preguntando, sabiendo de nuestras dificultades y poniéndose en nuestro lugar. Sabían que tenían la obligación legal de contemplar la accesibilidad en el transporte... Pero además de saberlo, querían hacerlo. Querían que el Tranvía de Tenerife fuera un tranvía para todas las personas.

Recuerdo muchas jornadas de trabajo dedicadas a escucharnos y no sólo a oírnos, a mirarnos y no sólo a vernos... Jornadas ilusionantes porque veíamos resultados. Veíamos que el proyecto iba contemplando la accesibilidad.

Y no terminó la tarea aquel 2 de junio en el que pudimos disfrutar del primer viaje. El empeño en la mejora continua, en ocasiones con un gran proyecto como fue la puesta en marcha de Vía-Móvil y en otras con un simple retoque, como la colocación de unos reposabrazos en alguno de los asientos de las paradas, continuó y continúa. El convencimiento de querer atendernos con dignidad llegó más allá de las paradas y de los tranvías. Metrotenerife contempló la accesibilidad en toda su actividad y gestionó la sensibilización de su plantilla.

Merecido fue el galardón de AENOR, reconociéndoles el trabajo, cuando les certificó la Accesibilidad Universal. Y merecidas las renovaciones del mismo, que premian ese trabajo continuo, para garantizar que utilicemos el tranvía como los demás.



Hay quien afirma que la discapacidad no está en las personas sino en su entorno. Con Tranvía de Tenerife esta afirmación cobra sentido. Cuando viajamos en tranvía desaparece nuestra discapacidad. En tranvía somos, simplemente, un viajero más.

Todos los que pertenecemos a Queremos Movernos, cuando se cumplen estos diez primeros años de accesibilidad, queremos agradecer y reconocer el trabajo bien hecho, el esfuerzo, el compromiso, la implicación y la complicidad con nuestro colectivo.

Gracias por el ejemplo que transmiten a la sociedad.

**Ana Mengíbar.**

**Presidenta Queremos Movernos.**





### Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias

El tranvía ha supuesto para las personas con movilidad reducida “una revolución” puesto que desde el inicio se contó con nuestra colaboración a la hora de diseñar infraestructuras. Esto supuso un buen arranque de lo que fue la accesibilidad que, podríamos decir, se ha impulsado durante esta última década. Se dice que “cada cual cuenta de la fiesta según le fue en ella”, pero en nuestro grupo solemos decir que “ojalá el tranvía diera la vuelta a la isla” y con ánimo de ser objetivos, nos hubiera gustado que existieran datos de la movilidad del colectivo al que pertenecemos antes de la puesta en marcha del tranvía y la movilización actual de éste. Basta echar un vistazo de la cantidad de sillas de ruedas que vemos circulando por nuestra área metropolitana, ocasionando tanto un cambio de mentalidad de la población en general como en el colectivo, pues ha generado una transformación en otros transportes como por ejemplo el de las guaguas.

No entramos a valorar otras cuestiones que oímos o se cuentan desde la población en general sobre el coste de estas infraestructuras e inversiones, obviamente éstas son caras y de largo alcance, cuestión que la movilización social no debe tener en cuenta, porque el transporte no deja de ser tremendamente necesario. Queremos darles la enhorabuena por estos 10 años y desearles que mejore en lo posible en el siguiente decenio.

**Salvador Morales Coello.**

**Presidente de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias.**

# Accesibilidad Universal

Metrotenerife



La Coordinadora junto a diferentes autoridades políticas de Tenerife en uno de los actos de colaboración con Metrotenerife.





### FASICAN, Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias

La Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias (FASICAN) quiere enviar su más sincera enhorabuena a Metrotenerife con motivo de su décimo aniversario. Diez años trabajando para mejorar la calidad de vida de todas las personas que eligen este medio de transporte para desplazarse por nuestra isla.

Para nuestra entidad, es de suma importancia contar con compañías como Metrotenerife con una apuesta clara por la accesibilidad, habiendo sido este compromiso reconocido con diferentes premios de gran importancia.

Las personas sordas de Tenerife animan a Metrotenerife a seguir trabajando en la plena accesibilidad de sus servicios como viene haciendo hasta ahora, para que todos y todas podamos participar de la vida de nuestra isla en igualdad de condiciones.

**Óscar Hernández.**

**Presidente de FASICAN.**







### Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 Down Tenerife

Durante estos años, el tranvía ha sido nuestro medio prioritario a la hora de realizar salidas con los chicos y chicas con síndrome de Down. No sólo por su cercanía a nuestra sede, sino también por la accesibilidad que ofrece y que facilita el entrenamiento de los/as usuarios/as para conseguir un mayor nivel de autonomía. En el año 2011 recibimos una Mención Honorífica a la mejor práctica de accesibilidad e integración social en los Premios a la Movilidad Sostenible ofrecidos por Metrotenerife, y ello dio un empuje a nuestro Programa de Habilidades Sociales que hoy en día sigue en marcha. Por esto y por todas las ventajas que supone tener en la red de servicios públicos a Metrotenerife, les damos las gracias. Muchas felicidades por esta primera década cerca de nosotros.

#### Colectivo Down Tenerife.



Varios miembros de la asociación durante uno de sus viajes en el Tranvía de Tenerife.



### 4. La Empresa

Metrotenerife (MTSA) nació el 22 de enero de 2001, fecha en la que se constituyó como Sociedad Anónima. En estos dieciséis años su configuración ha cambiado y, finalmente, desde el 4 de abril de 2017 su capital social es 100% propiedad del Cabildo Insular de Tenerife. Ese día, la corporación insular formalizó la compra del 14%, que ostentaba su socio privado, Tenemetro S.L., compuesto por Transev, Sacyr e Ineco.

Nace para poner en marcha un transporte alternativo en forma de líneas ferroviarias y con los siguientes objetivos:

- Realizar todos los estudios necesarios para el diseño de una Red Ferroviaria eficaz y eficiente, dentro del ámbito de actuación legislativo y normativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, España y la Unión Europea.
- Construir y poner en marcha las primeras líneas ferroviarias que contribuyan a aliviar la congestión circulatoria, facilitar y satisfacer las demandas de movilidad de la población de Tenerife y sus visitantes.

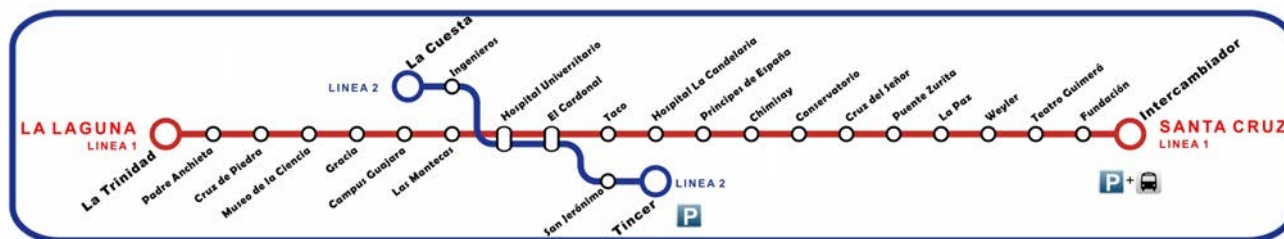
En ese sentido, y a raíz de estudios previos de movilidad en el área metropolitana de la isla, el Cabildo Insular de Tenerife y Metrotenerife centraron sus esfuerzos en el diseño, implantación y puesta en servicio de dos líneas de tranvía.

De esta forma, se ha unido las ciudades de Santa Cruz, capital de la isla, y La Laguna, ciudad Patrimonio de la Humanidad, con un corredor de gran demanda y utilidad para la propia población local.

Desde hace diez años se ofrece el servicio de transporte de la Línea 1, que discurre a lo largo de 12,5 kilómetros, entre el Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife y la Avenida de La Trinidad en San Cristóbal de La Laguna.



Por su parte, la Línea 2 lleva operando ocho años y une los 3,7 kilómetros que separan La Cuesta con el barrio santacrucero de Tíncer. El histórico acumulado de viajeros transportados en estos años supera los 138 millones de pasajeros.



En paralelo a la gestión y explotación comercial de las actuales líneas, Metrotenerife también trabaja en proyectos de ampliación de su red tranviaria; así como en otros para la creación de las líneas de tren tanto al Norte como al Sur de Tenerife, trabajos en los que la accesibilidad y sostenibilidad son premisas vitales. Hoy en día, ofrece servicios y consultoría a otros operadores y autoridades de transporte, nacionales y extranjeras, basada en los buenos resultados alcanzados en sus proyectos.

Como proyectistas, constructores, operadores y mantenedores de su propia red, Metrotenerife se ha convertido en un referente para el sector ferroviario, por lo que forma parte de la UITP, “Union Internationale des Transports Publics” siendo uno de los dos representantes españoles que participan como miembros en su Comité de Metros Ligeros.

También pertenece a la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) y a la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC).

### 5. Instalaciones y tranvías

Habían pasado varias décadas desde que los tinerfeños vieran circulando un tranvía. El antiguo medio de transporte que unió Santa Cruz de Tenerife con Tacoronte dejó de ofrecer su servicio en 1956, por lo que la mayoría de la población no tenía una imagen previa del tipo de vehículo que transcurriría por el área metropolitana, lo que generó gran expectación.

Las 26 unidades que conforman la flota del Tranvía de Tenerife corresponden a la gama Citadis 302, fabricadas por Alstom en el Centro Industrial de Santa Perpetua de Mogoda (Barcelona). Este modelo es uno de los más modernos y seguros que existen en el mercado del transporte.

En el caso de Tenerife, cuenta con un diseño único con respecto a la gama estándar, ya que se adaptó a las singularidades orográficas de la isla, por lo que cuenta con todos sus bogies motorizados al cien por cien.

Cada unidad presenta una capacidad total para 200 viajeros (60 sentados), tiene una longitud de 32 metros divididos en cinco módulos, y puede alcanzar una velocidad máxima de 70 kilómetros por hora, además de disponer de espacios reservados para personas con movilidad reducida y distintos dispositivos especiales que lo hacen totalmente accesible.

Durante las horas punta, se ofrece una frecuencia de cinco minutos, en cada sentido, con diecinueve tranvías en servicio en la Línea 1 y dos en la Línea 2, presentando un transporte eficiente y competitivo frente al vehículo privado.



Esquema interior del Tranvía de Tenerife.



## 6. Normativa aplicable y convenios de colaboración

Fue en junio de 2004 cuando comenzaron las obras de implantación de la Línea 1. Desde ese momento Metrotenerife firmó un convenio de colaboración con la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad de Tenerife (SINPROMI) con la finalidad de recibir el asesoramiento técnico necesario en los aspectos relacionados con la accesibilidad y en el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia.

En ese sentido y a modo de referencia, la principal normativa que afecta al transporte de pasajeros del Tranvía de Tenerife es la siguiente:

- Acuerdo de la Comisión de Gobierno, de 3 de junio de 1993, donde se especifica que todos los proyectos relativos a urbanización, edificación o medio natural de los cuales fuera promotor, ejecutor o titular el Cabildo Insular de Tenerife, deberán ser accesibles a personas con movilidad y comunicación reducida.
- Ley 8/1995, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 227/1997, reglamento que desarrolla la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación de la Comunidad Autónoma de Canarias.



- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

12

**Tenerife**

Carmen Rosa García Montenegro  
CONSEJERA DELEGADA DE SINPROMI

### “El tranvía es un ejemplo de accesibilidad”

■ EL DÍA, SIC de Tenerife

Carmen Rosa García Montenegro, consejera delegada de la Sociedad Tenerife para la Promoción de las Personas con Discapacidad (SINPROMI), habla acerca de la accesibilidad del tranvía ligero que usará el estado Santa Cruz con La Laguna asegurando que la entidad ha trabajado todo con codo con Metrotenerife de Tenerife para hacer que este nuevo medio de transporte sea para todos.

«Cuando empezó la colaboración con la empresa encargada de ejecutar el trabajo»

«Desde el año 2004 firmamos un convenio de colaboración con Metrotenerife para hacer cumplir la Ley de Accesibilidad. Sin embargo, desde los inicios de la obra civil hemos estado asesorando a los contratistas para adaptar en todo momento la nueva construcción a las necesidades de las personas discapacitadas.»

*Hemos colaborado con Metrotenerife desde el inicio de la obra civil del tranvía ligero”*

*Se ha asesorado en todos los aspectos, desde el interior del vehículo hasta la señalización”*



«Fue un ejemplo de esta colaboración.»

«En la obra civil incidimos en todo momento en la adaptación de las pautas de acceso a la vía, así como en el propio edificio de Talleres y Cochea, sede de Metrotenerife. También establecimos la necesidad de colocar bornas para las personas sordas como en el Erupe de Santa Cruz para que las personas que viajan con sillas de ruedas o maderas con sus cambios no tengan ningún problema.»

«Entre dudas se refieren al acceso al vehículo, pero ¿qué ocurre en su interior?»

«El interior de los vagones está también completamente adaptado. Así, los vehículos disponen de señalización táctil con diferentes colores para que las personas con deficiencia visual distingan cada parte. Ejemplo de ello son las barras de agarre. Además, se estableció que la altura de los asien-

los debe ser de 45 centímetros para que sean totalmente accesibles a personas de todas las estaturas. También se ha instalado un sistema de ayudas para las sillas de ruedas así como una altura predefinida para los peldaños de las puertas.»

«Cada vez técnicos especializados se han dedicado estos años a adaptar el tranvía a las necesidades de todos.»

«Ha estado mucha gente implicada en este proceso. Todo el departamento de accesibilidad de Sinpromi ha estado en contacto permanente con Metrotenerife realizando un trabajo puntual en el que se han tenido en cuenta todos los detalles. Por ello, creo que el tranvía es un ejemplo de accesibilidad. Hoy en día en Tenerife no hay un transporte más accesible que el tranvía.»

«Se han referido al tranvía con personas con movilidad reducida para comprobar su fácil acceso?»

«Por supuesto. Hemos realizado viajes con personas con movilidad reducida y con deficiencia visual y el resultado ha sido positivo. Las personas con carriles de 60 cm han sido cómodas, una mejoría, pues hoy en día viajar en transporte público con sillas pequeñas puede resultar incómodo, algo que se pasó con este nuevo medio de transporte.»

Periódico EL DÍA, del jueves 31 de mayo de 2007. La entrada en servicio de la Línea 1 se produjo el 2 de junio de 2007.



Más allá de la materia estrictamente legal, Metrotenerife quiso siempre, siguiendo la línea de cooperación iniciada con SINPROMI, contar con las aportaciones de diversas asociaciones y colectivos en materia de discapacidad, una política de trabajo que ha permitido y permite al operador del tranvía identificar, de primera mano, las necesidades reales de las personas con discapacidad y buscar las mejores soluciones, más allá incluso de algunas exigencias reglamentarias.

### Asorte asegura que el tranvía es el único transporte que está casi adaptado para sordos

LA OPINIÓN

El presidente de la Asociación de Personas Sordas de Tenerife, Asorte, Domingo Hernández, aseguró ayer, durante la visita que realizó a los Talleres y Cocheras de Metropolitano de Tenerife en Taco, que "el tranvía es el único transporte que está prácticamente adaptado en su totalidad tanto para las personas sordas como para el resto de la población".

Durante la visita realizada, Hernández estuvo acompañado por el gerente de MTSA, Andrés Muñoz, y de diversos técnicos de la empresa, recorrió estas instalaciones y pudo comprobar, in situ, los dispositivos con los que cuentan los tranvías y que permiten al colectivo formado por las personas sordas utilizar este nuevo medio de transporte con toda seguridad.

Asimismo, Hernández trasladó a Metropolitano las dudas que han planteado las personas con problemas auditivos a la hora de utilizar el tranvía, así como sus sugerencias. Estas dudas fueron resueltas por los técnicos de MTSA a lo largo del encuentro. El presidente de Asorte añadió que hace falta tiempo para que tanto las personas sordas como las oyentes se acostumbren a convivir con este nuevo medio de transporte. En este sentido, MTSA y Asorte colaborarán en la realización de charlas informativas para las personas con problemas auditivos de las medidas de seguridad y los elementos visuales que dan información, dentro de los tranvías, en el exterior y en las paradas.

Todo los dispositivos específicos con que cuentan los tranvías para personas sordas fueron mostrados al presidente de Asorte,



Un momento de la visita que realizó Asorte a las cocheras del tranvía en Taco.

te, quien personalmente comprobó su funcionamiento y accesibilidad. Entre las medidas que incluye el tranvía se encuentran las células fotoeléctricas en las puer-

tas que, en caso de detectar cualquier persona u objeto las abre de forma inmediata sin riesgo para la seguridad física de los pasajeros. Además, cada vehículo incorpo-

ra en la parte superior de cada una de las puertas una señal luminosa que avisa, de forma intermitente, que el tranvía va a cerrar las puertas y a iniciar la marcha.

Periódico La Opinión de Tenerife, del 27 de septiembre de 2007.

## 7. Accesibilidad de las instalaciones fijas

La constante interacción entre Metrotenerife y los colectivos se refleja en las altas cotas de accesibilidad que presentan tanto las infraestructuras de uso exclusivo del tranvía como la urbanización del entorno de sus líneas y del resto de prestaciones ofrecidas.

La implantación de este medio de transporte vino acompañada de una importante renovación de las redes de saneamiento, drenaje y alumbrado, así como la construcción de nuevas infraestructuras viarias, entre otras actuaciones, que han contribuido a la construcción de una nueva imagen de la ciudad.

Atendiendo a las infraestructuras propias del tranvía, los aspectos más significativos sobre los que se actuó, en fase de proyecto y construcción, fueron:

- Andenes y entorno próximo: ejecutados con pavimento de basalto que no ofrece dificultades de acceso para los usuarios al ser antideslizante, de superficie homogénea, firme y regular...







- Pasos de peatones al mismo nivel que el resto de calzada y aceras: presentan diferentes tipos de pavimento y están perfectamente señalizados y protegidos permitiendo el acceso con seguridad a las personas con dificultades visuales.





- Diferentes pavimentos entre la plataforma tranviaria y la acera contigua.



- Andenes amplios: de 40 metros de longitud y entre 3 y 4 metros de anchura, cuyas rampas de acceso presentan una suave pendiente del 6 %.





- Superficie del andén: en todas las paradas se sitúa a la misma altura que la del piso del vehículo, asimismo la distancia de separación entre el andén y el vehículo cumple también con las exigencias del RD 1544/2007.





- Instalaciones de las paradas: cumplen con el tamaño y la altura reglamentaria, por ejemplo, las expendedoras y los sistemas de aviso de emergencia se encuentran situados a menos de 1,40 metros de altura.





- Información visual de las paradas: cuenta con grandes caracteres y está complementada con información sonora.





- Zonas de resguardo, pilonas y barandillas: para evitar cualquier invasión de la plataforma por despiste o para proteger a los peatones en el caso de que no les diera tiempo de cruzar la vía.

Estas actuaciones tuvieron la dificultad añadida que plantea la propia orografía de la isla.

Por ejemplo, la pendiente media de la Línea 1 es del 4,35 %, pasando de prácticamente una cota cero en la parada Intercambiador de Santa Cruz a una de 544,4 metros en La Trinidad. No obstante, en algunos tramos del recorrido el servicio de tranvía debe superar una pendiente máxima del 8,5 %.





### 8. Accesibilidad del material móvil

Los tranvías, de la gama Citadis 302 de Alstom, son un modelo exclusivo desde el punto de vista técnico pero también en materia de accesibilidad.

**El Tranvía de Tenerife permite que el cliente pueda utilizar y moverse por el interior de los cinco módulos que conforman cada tranvía, además de facilitar el acceso a las paradas y a la compra de los billetes de transporte.**

Las características que convierten los tranvías en accesibles son:

- Piso bajo 100 % sin barreras, antideslizante y de aspecto mate.
- Barras de sujeción con alto contraste cromático.





- Cada tranvía presenta ocho puertas dobles para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, aparte de otras cuatro puertas simples, en los módulos de cabina.





## Accesibilidad Universal

Metrotenerife



- Canceladoras en cada puerta e intercomunicadores usuario-conductor instalados a menos de 1,40 metros de altura. De este modo, se permite el acceso universal al tranvía y a sus elementos tanto a personas de baja estatura, como a niños. Se tratan de medidas para todos y no pensadas exclusivamente para, por ejemplo, personas en silla de ruedas. Es un transporte de todos y para todos.





- Asientos reservados. Cada vehículo dispone de ocho de este tipo abatibles que, cuando están reclinados, sirven de apoyo isquiático a las personas que pudieran necesitarlo.

De acuerdo al Reglamento de Servicio, Metrotenerife ha establecido la prioridad en el uso de estos asientos pudiendo sancionar un uso irrespetuoso de los mismos.

Así, en primer lugar, los asientos están reservados a usuarios en sillas de ruedas; en segundo lugar, a personas con movilidad reducida; en tercer lugar, a usuarios de bicicletas, para fomentar también la necesidad de utilizar transportes respetuosos con el medioambiente.

Este tipo de asientos cuentan con cinturones de seguridad para garantizar la sujeción de los carritos de bebé o sillas de ruedas.





- Sistema de información sonora y visual. La flota de tranvías cuenta en su interior con teleindicadores con caracteres definidos y de dimensiones grandes. Por su parte, el cierre de puertas se advierte mediante avisos sonoros y el parpadeo de una señal luminosa situada en la parte superior de cada puerta.



- Aviso paradas con andén central. Del conjunto de 25 estaciones para las dos líneas, 9 de ellas son estaciones de andén lateral y 16 de andén central, en las que el usuario debe abandonar el tranvía por el lado derecho mientras que, en el resto, ha de hacerlo por el lado izquierdo. Así, y de acuerdo con la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE), se decidió emitir un aviso sonoro en el tranvía cada vez que se llegue a una parada con andén central al tiempo que las pantallas indican el nombre de la parada y la megafonía informa que se trata de una “parada con andén central”.



- Circulación de los tranvías con las luces de cruce encendidas. Metrotenerife y las asociaciones de personas sordas convinieron que además de la campanilla de aviso o “gong”, los tranvías en circulación mantengan las luces de cruce encendidas para advertir a los peatones de la cercanía o aproximación del tranvía.

Así, cualquier persona con dificultad auditiva sabe, cuando ve un tranvía con la luz de cruce, que éste se le acerca.





### 9. Otras medidas adoptadas

El compromiso de Metrotenerife con la sociedad y la accesibilidad va más allá de la configuración de un transporte para todos, ya que busca también aportar su granito de arena en la integración social de las personas con discapacidad. Fruto de este objetivo, Metrotenerife ha adoptado diversas medidas, como son:

- Servicio de limpieza. La Unión Temporal de Empresas (UTE) Vía Limpia, participada por la Sociedad Insular para la Promoción de la Discapacidad (SINPROMI) se encargó desde el año 2007 de las labores de limpieza de las instalaciones de Talleres y Cocheras y del conjunto de la plataforma tranviaria. La plantilla que conforma este equipo de limpieza está compuesta por personas con discapacidad y por mujeres que han sido víctimas de la violencia de género. En la actualidad, la empresa CLECE ha subrogado una parte de este personal con el mismo objetivo.

Adaptación material informativo. Los folletos que han formado parte de las campañas informativas de Metrotenerife, especialmente en materia de seguridad vial, se transcribieron a braille y se distribuyeron entre los asociados de los diversos colectivos de la discapacidad. Igualmente, cualquier otro soporte de comunicación o informativo se adapta a la normativa de accesibilidad.

- Plan de Responsabilidad Social. En el marco de actuación de este programa, Metrotenerife viene participando en actividades e iniciativas, de diversa índole, encaminadas a la integración social de las personas con discapacidad.



Ejemplos de patrocinio de actividades lúdico-deportivas.



Encargo de Postales Navideñas Corporativas.



- Visitas adaptadas. De manera periódica, las instalaciones de Metrotenerife reciben las visitas de colectivos de personas con discapacidad y/o con movilidad reducida para conocer el funcionamiento del servicio de tranvía.





### 10. Programa de mejora continua de la accesibilidad

Desde que comenzó la explotación comercial del servicio tranviario en junio de 2007, Metrotenerife ha mantenido una actitud vigilante, en la gestión de las medidas ya implementadas, y proactiva, en la incorporación de mejoras necesarias para que el servicio satisfaga en la medida de lo posible las expectativas de los clientes en materia de accesibilidad; aparte de estar también preparado para adaptar el servicio de tranvía a cualquier nuevo cambio normativo.

De esta forma, y siempre de la mano de SINPROMI y de los distintos colectivos en materia de discapacidad, nació el programa TranviAccesible, con el objetivo de garantizar en el tiempo la accesibilidad universal de la ciudadanía a todas y cada una de las instalaciones y servicios ofrecidos por la empresa.





## 10.1. Año 2009: nace TranviAccesible

En el primer año de vida del programa TranviAccesible, las acciones desarrolladas en 2009 representaron una inversión superior a los 83.000 €. Con esta partida, Metrotenerife llevó a cabo mejoras en elementos visuales, táctiles o acústicos, principalmente, entre las que destacan:

### Cambio de color de los pulsadores

La publicidad a través de la rotulación con vinilos de los tranvías constituye una importante fuente de ingresos para la entidad. Esto no tiene que ser incompatible con la accesibilidad y es por ello que, en coordinación con la ONCE, Metrotenerife decidió sustituir los aros de los pulsadores de apertura de puertas, inicialmente de color gris, por aros amarillos con el texto 'ABRIR' en braille.





### Caracteres en mayúscula

Asimismo, se acordó que los paneles informativos del interior del tranvía utilicen caracteres en mayúscula para facilitar la lectura a todas aquellas personas con cualquier tipo de dificultad visual.





### Suplementos en paneles publicitarios

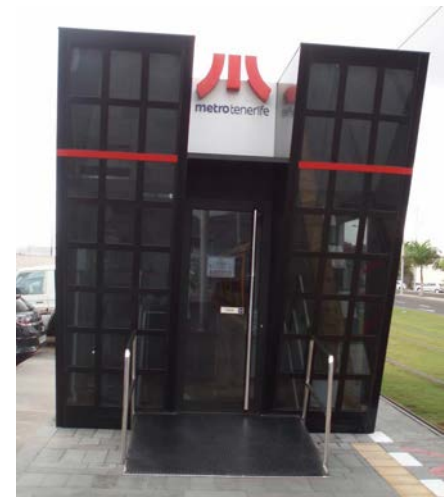
A pesar de que los paneles publicitarios (mupis) estaban alineados con el conjunto de elementos de las estaciones (asientos, ceniceros, papeleras, expendedoras,...), éstos podían no ser fácilmente localizados por una persona invidente. Por este motivo, y de acuerdo con la ONCE, se colocaron unos rodapiés en la parte inferior de dichos soportes para que sean detectados con el bastón.





### Oficinas de información

Metrotenerife dispone de dos oficinas de información al cliente en las paradas terminales de la Línea 1, Intercambiador de Santa Cruz y La Trinidad. Inicialmente, estos puntos no contaban con rampa de acceso para facilitar el acceso a cualquier persona con movilidad reducida, padres y madres con cochecitos de niño, personas en sillas de ruedas, etc. Esta barrera arquitectónica se subsanó mediante la instalación de rampas con pasamanos.



### Banda de aviso de cercanía al borde del andén

Dentro de la política de continua adaptación a las normativas que en materia de accesibilidad se van aprobando, Metrotenerife procedió a la sustitución de la banda acanalada que informaba al usuario de su cercanía al borde del andén por otra, abotonada y amarilla. De esta forma, todas las paradas se adaptaron al Real Decreto 1544/2007, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.



Este decreto entró en vigor en noviembre de 2007, apenas cuatro meses después de la inauguración de la Línea 1 del Tranvía de Tenerife. Metrotenerife realizó esta modificación para acelerar así la adaptación a la nueva norma, en una muestra de su firme compromiso en materia de accesibilidad.

En el caso de las de la Línea 2, las estaciones incorporaron esta medida desde su inauguración, el 30 de mayo de 2009.



Banda acanalada inicial.



Banda abotonada actual.



### Atención a la discapacidad

La formación es parte fundamental para ofrecer un servicio de calidad por lo que la entidad ofrece a la plantilla programas de capacitación general y específica para cada puesto de trabajo. En ese sentido, el personal en contacto con los clientes, como son los Agentes de Fiscalización y Ventas, ha sido formado en materia de atención a la discapacidad y lengua de signos incorporando la sensibilidad y los conocimientos necesarios para poder servir a todos los ciudadanos.



Sesión formativa sobre atención a personas ciegas.



Prácticas sobre atención a personas sordas.



### Proyecto 'Muévete'

A través del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, Metrotenerife se sumó a la iniciativa social del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) 'Muévete' para favorecer la inserción del colectivo de discapacitados. Su aportación económica permitió hacer frente al 50% del coste total del proyecto.

### Metropolitano de Tenerife subvenciona con 12.000 euros el proyecto 'Muévete'

Diario de Avisos  
Santa Cruz de Tenerife

Metropolitano de Tenerife (MTSA) se suma a la iniciativa social del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) *Muévete* para favorecer la inserción del colectivo de discapacitados. Dicho acuerdo, que se formalizó este lunes en la sede del Cabildo, forma parte de las iniciativas que desarrolla MTSA dentro de su Plan de Responsabilidad Social Corporativa.

El consejero insular de Economía y Competitividad y presidente de MTSA, Carlos Alonso, hizo entrega de una partida de 12.200 euros al presidente de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias, Salvador Morales, y al responsa-

ble del citado proyecto, José Jorge Ríos Torres. En el acto también estuvo presente la consejera insular de Asuntos Sociales, Crístina Valido, responsable del IASS. La aportación de Metropolitano permitirá hacer frente al 50% del coste total del proyecto.

En este sentido, Alonso hizo hincapié en que la accesibilidad forma parte de la cultura empresarial de Metropolitano, por lo que apoyan iniciativas de diferentes colectivos de personas con discapacidades. "El compromiso de MTSA se dirige no sólo a dar a conocer las facilidades de acceso al tranvía, tanto al vehículo como a las paradas y su entorno, sino a apoyar proyectos encaminados a conseguir que las personas con dificultades de movilidad puedan participar en la sociedad a la



Representantes de Metropolitano y la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física durante la firma. / DA

que pertenecen y acceder, por ejemplo, a la oferta económica y de ocio", añadió el consejero insular de Economía y Competitividad.

Por su parte, Salvador Morales y José Jorge Ríos agradecieron la

colaboración del Cabildo y de MTSA, que les permite continuar con la gran cantidad de proyectos que desarrolla la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias. Desde febrero, el proyecto *Muévete* quiere romper

con las múltiples discriminaciones a las que están sometidas las personas discapacitadas. Por ello, a través de esta iniciativa se están dinamizando acciones que tengan en cuenta las particularidades de cada persona.

Diario de Avisos, 24 de septiembre de 2009.

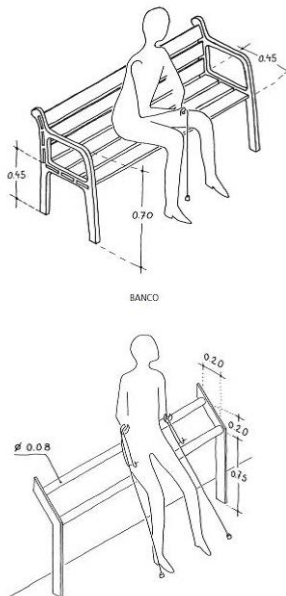


## 10.2. Año 2010: aumento de la inversión para TranviAccesible en el marco del Plan de Responsabilidad Social de la compañía

En 2010, la inversión dedicada al programa TranviAccesible superó los 119.000 €, en el marco del Plan de Responsabilidad Social de Metrotenerife, lo que supuso un 43 % más respecto al año anterior, que se dedicaron, en gran medida, a mejoras de sensibilización social.

### Apoyos isquiáticos en las paradas

En todas las paradas de la red tranviaria se instalaron apoyos isquiáticos, colocados a 70 ó 75 centímetros del suelo, que permiten a las personas descansar en la posición de pie; y reposabrazos en al menos uno de los asientos de las paradas. Todo ello conforme a la reglamentación vigente y con el objetivo de que las paradas sean lo más confortable y accesible posible para los usuarios.







### Símbolo de accesibilidad

Dado que el tranvía es un servicio totalmente adaptado para personas con movilidad reducida, se colocó el símbolo internacional de accesibilidad en la parte frontal derecha de los vehículos. Esta medida resulta de gran utilidad para los habitantes de la isla así como para los millones de visitantes que cada año recibe Tenerife y que, cada vez más, utilizan el tranvía para desplazarse por el área metropolitana. Este símbolo indica a residentes y visitantes que el tranvía es un medio de transporte sin barreras físicas y con mejoras en materia de accesibilidad.





### Aviso sonoro

Si bien el destino de cada tranvía al llegar a las paradas se comunica tanto en el interior de los vehículos como en los paneles informativos de las paradas, Metrotenerife incorporó un aviso sonoro para hacer llegar con más claridad el mensaje a las personas que presentan algún tipo de dificultad visual. Se cumplió así con lo establecido en el Real Decreto 1544/2007, aparte de incorporar una medida de gran utilidad para todos los usuarios ya que la red tranviaria, integrada por las líneas 1 y 2, comparte paradas de transbordo como son Hospital Universitario y El Cardonal.

### Formación

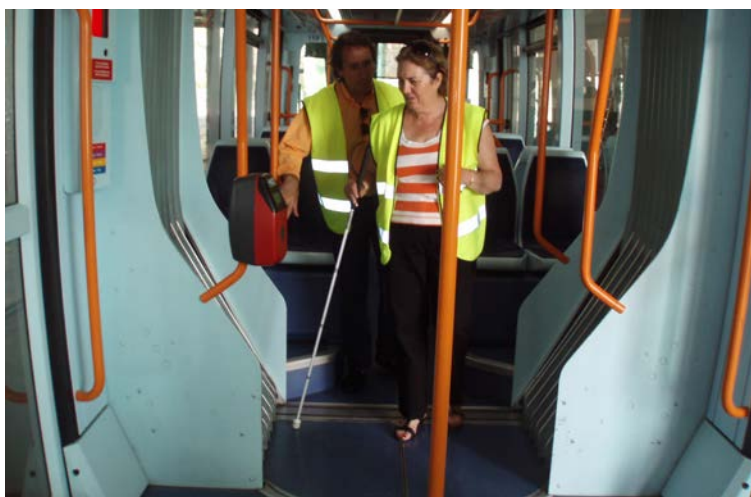
Desde el año 2010 Metrotenerife mantiene un convenio formativo con la ONCE para facilitar y colaborar en la formación de sus asociados en el uso del tranvía con el objetivo de que adquieran mayor grado de autonomía personal en este transporte público.

Los formadores de esta organización visitan los Talleres y Cocheras con los afiliados interesados para que se familiaricen con el tranvía y su equipamiento. De esta forma, antes de utilizarlo por primera vez para circular por el área metropolitana, estos usuarios ya conocen el funcionamiento del Tranvía de Tenerife y sus características.

Los asociados recorren el tranvía; identifican la ubicación de las canceladoras; aprenden a validar el billete; ubican las barras de sujeción; así como la situación de puertas y pulsadores de apertura, así como el intercomunicador existente para contactar con el conductor en caso de necesitarlo; entre otros elementos. El número de acciones de este tipo desarrolladas por la ONCE en los tranvías supera las 450 intervenciones cada año.



Además, Metrotenerife cede bonos de transporte con fines formativos para que este acercamiento al transporte público no suponga un coste para la ONCE y sus afiliados.



Formadores de la ONCE realizan prácticas en el Tranvía de Tenerife para luego informar a sus afiliados.

### Tarjetas de visita corporativas adaptadas

Siguiendo las directrices de la política de adaptación de los soportes informativos al colectivo de personas con dificultad visual, Metrotenerife editó una partida de tarjetas de visitas corporativas adaptadas al sistema braille.



### 1ª Edición Premios a la Movilidad Sostenible

MetroTenerife, a través de su Plan de Responsabilidad Social, convocó la primera edición de los Premios a la Movilidad Sostenible, que tiene como objeto la mejora de la accesibilidad y la movilidad así como la promoción de la integración social en Tenerife. En esta edición participaron siete entidades, asociaciones u organizaciones sociales que promueven y trabajan para la consecución de los anteriores objetivos.

El **primer premio** recayó en el proyecto **“Moverse en tranvía, alternativa para la discapacidad”**, de la **Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias (Coordicanarias)**, consistente en la organización de visitas de personas con un alto grado de discapacidad (personas dependientes) a museos, teatros, auditorios, próximo a las líneas 1 y 2 y utilizando el tranvía como medio de transporte.

Asimismo, se otorgaron doce menciones honoríficas a las siguientes entidades:

- Asociación de Hemofilia de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife (AHETE).
- Asociación de Ataxia del Atlántico (A.A.A.).
- Asociación de Sordos de Tenerife (ASORTE).
- Asociación de Familiares y Amigos de Presos de Tenerife (AFAPRETE).
- Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife (APANATE).
- Fundación Canaria Oliver Mayor contra la Fibrosis Quística.
- Asociación Tinerfeña en Lucha por la Salud Mental (ATELSAM).
- Asociación Canaria de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (AFES).
- Asociación Síndrome de ASPERGER de Tenerife (ASPERTEN).



- Asociación Familias y Enfermos de Trastorno Límite de Personalidad de Canarias (ASFECAN TLP).
- Fundación Canaria Alejandro da Silva y Asociación Española contra el Cáncer de Tenerife (AECC).



Los premiados junto a diferentes autoridades de la Isla tras recibir los galardones en esta primera edición en 2011.



## 11. Sistema de Gestión de la Accesibilidad

A mediados de 2010, Metrotenerife se planteó un nuevo reto, avanzar en el programa TranviAccesible hasta convertirlo en un Sistema de Gestión de la Accesibilidad y que una entidad de reconocido prestigio, como es la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), certificara su implantación conforme a la Norma UNE-170001-2 de Accesibilidad Universal.

Este proceso requirió el compromiso e implicación de todos los departamentos de la empresa adaptando la política, procesos y procedimientos de trabajo para incluir y priorizar, aún más, las acciones encaminadas a la gestión de la accesibilidad. Este proceso se ha mantenido hasta la actualidad y, precisamente, en este 2017 se han actualizado las políticas de Calidad y Accesibilidad Universal.

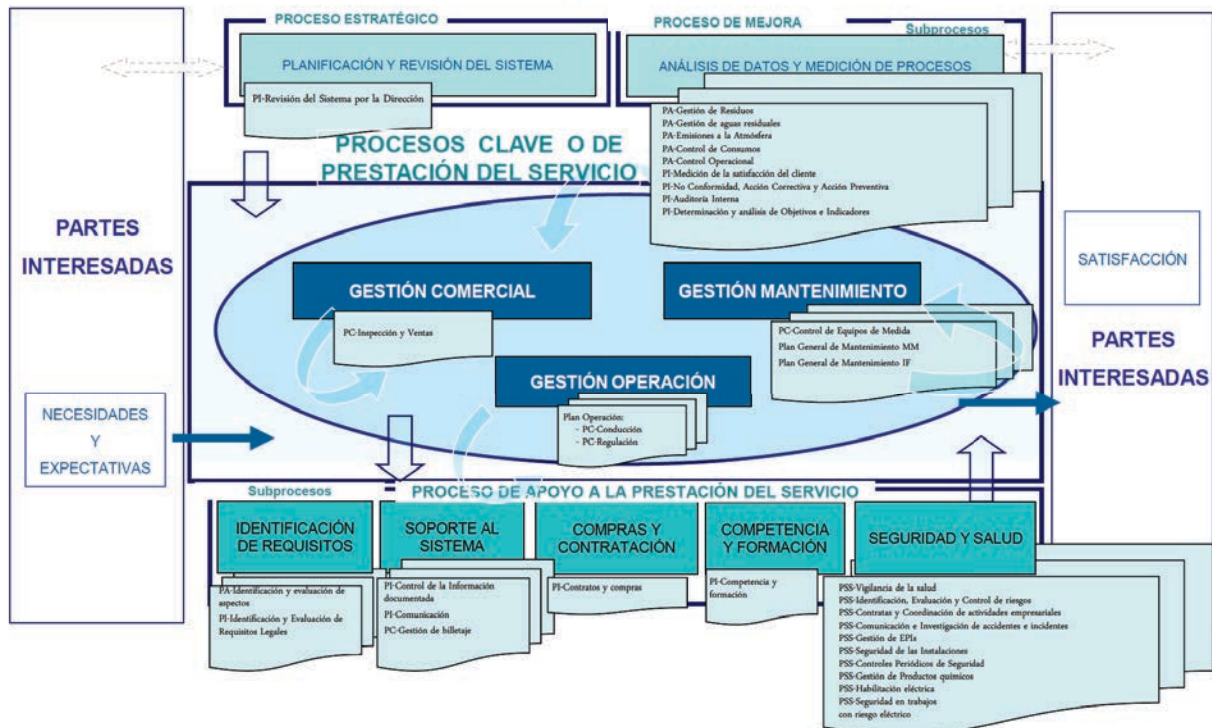


Política de Calidad y  
Accesibilidad Universal  
(2017).



### MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

"Servicio de transporte público de pasajeros en tranvía y el mantenimiento del material móvil y las instalaciones fijas, incluyendo plataforma tranviaria, paradas y subestaciones eléctricas (Lineas 1 y 2)"



Mapa de Procesos incorporando las Cadenas de Accesibilidad como Proceso Clave en la prestación del servicio.



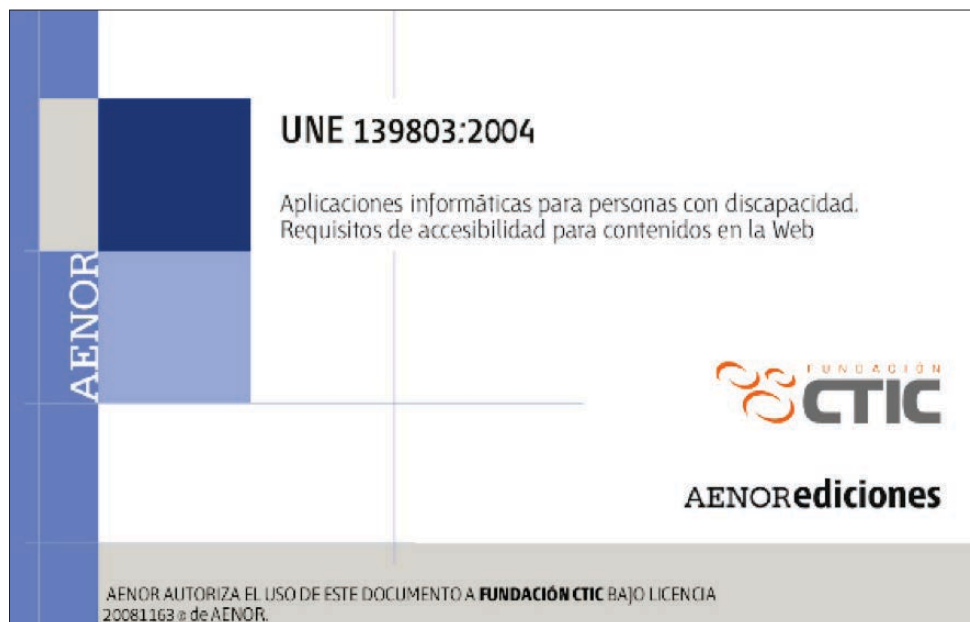
A raíz de las conclusiones resultantes del primer proceso de auditoría, en 2010 se elaboró un Plan de Mejora de la Accesibilidad con medidas, tanto de carácter inmediato como planificadas, a implementar en distintos ejercicios presupuestarios:

- Diseño de folletos y documentación con dimensiones y características (tamaño y contraste del texto, etcétera) que permite la correcta percepción del mensaje. Edición de planos de mano en relieve.
- Señalización en braille de la situación exacta del botón de información y emergencia de las paradas.
- Mejora de la señalización existente en los tranvías de la zona reservada para personas con movilidad reducida (PMR).
- Señalización del uso preferente en los asientos de las paradas, similares a los instalados en los vehículos que ordenan la prioridad de uso.
- Instalación de una puerta automática de corredera en las oficinas comerciales.





Metrotenerife también se planteó la adaptación de su página web ([www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)) a la norma de accesibilidad UNE 139803:2004 y también desarrolló la accesibilidad a través del uso de las redes sociales y los smartphones.



### 11.1. Año 2011: Certificación en Accesibilidad Universal del Servicio

En materia de Accesibilidad Universal 2011 fue un año de gran importancia para Metrotenerife ya que, además de continuar realizando mejora en los servicios a los colectivos con discapacidad, se consiguió, en el mes de febrero, la certificación en Accesibilidad Universal, conforme a la norma UNE 170001-2:2007, un reto que se hizo realidad gracias a la colaboración de todos los departamentos, y toda la plantilla de la empresa.

En base a las conclusiones de la auditoría de certificación, el operador del transporte guiado en la isla incorporó a su gestión las siguientes recomendaciones:

- Inserción de subtítulos en los vídeos de las campañas informativas y promocionales.



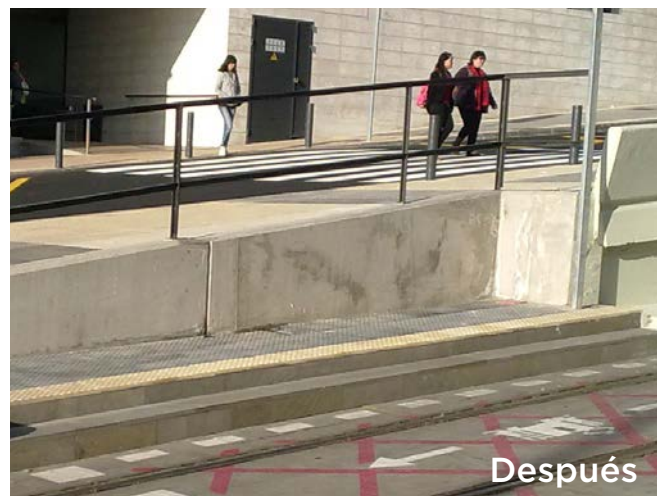


- Instalación de semáforos adaptados a personas invidentes en el paso de peatones situado junto a la parada Padre Anchieta (Línea 1), a raíz de la construcción y puesta en servicio del Intercambiador de Transportes de La Laguna. Aunque el coste de esta medida se podría haber compartido con otros operadores y alguna administración pública, Metrotenerife quiso asumir en su totalidad los gastos de esta actuación para agilizar su implantación y funcionamiento.





- Mejora de uno de los accesos a la parada Padre Anchieta con la eliminación de una escalera y la construcción de una rampa accesible para todos. Esta medida contribuyó a una mayor seguridad desde el punto de vista de la explotación del servicio.



- Celebración de diversas jornadas dirigidas a los empleados de MetroTenerife para informarles sobre el proceso de Certificación en Accesibilidad Universal del servicio, iniciado por la empresa.



JOSE CHINEA Y JOSÉ FERNANDO GARCÍA son los responsables de impartir las charlas en las jornadas de formación entre los empleados de MTSA./M.E.

## Los profesionales de Metropolitano se forman en materia de accesibilidad al transporte

■ EL DÍA, S/C de Tenerife

La Dirección de MTSA inició ayer unas jornadas de formación destinadas al 50 por ciento de su plantilla con el objetivo de concienciar y sensibilizar a los profesionales de la empresa encargada de la gestión del tranvía en materia de accesibilidad, según

destacó el director de Seguridad de Metropolitano, José China.

Las jornadas, que concluirán a lo largo del día de hoy, exponen los problemas existentes a nivel social con la discapacidad en cualquiera de sus ámbitos y las soluciones que la compañía de transporte público aplica a sus sistemas, lo que ha supuesto la certi-

ficación AENOR de calidad, que acredita la Accesibilidad Universal del servicio de transporte de pasajeros en el tranvía tinerfeño, la información y la venta de billetes.

La organización ha contado con la presencia de la empresa auditora Centros de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS),

que a través de su responsable de Proyectos y Auditorías y de Accesibilidad, José Fernando García, junto al propio José China, ha puesto en valor mediante sus charlas el trabajo realizado por la compañía en la materia de accesibilidad, "un esfuerzo importante que se debería copiar en otros sistemas", apuntó el técnico.

Artículo publicado en el periódico El Día, el 23 de abril de 2011.

Además, durante este periodo, se organizaron jornadas con colectivos de la discapacidad para compartir con ellos la satisfacción por haber logrado la Certificación en Accesibilidad (febrero 2011), dado que este reconocimiento nacional fue un logro alcanzado gracias a la estrecha colaboración entre Metrotenerife y las distintas entidades de la discapacidad.



### 2ª Edición de los Premios a la Movilidad Sostenible

Los galardones principales de la segunda edición de los Premios a la Movilidad Sostenible recayeron en las iniciativas **“El Cosmonauta”, de la Fundación Tutelar En Pié y “Pardela-itinerarios adaptados a la sombra del tranvía”, de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias.** En este último caso, el proyecto fue más allá y se encargó de analizar el nivel de accesibilidad en las zonas colindantes las paradas del tranvía y de diseñar, a partir de estas, itinerarios transitables en Santa Cruz y en La Laguna.

“El Cosmonauta”, que originariamente se proyectó como un nuevo vídeo informativo para dar a conocer la utilidad del tranvía a personas con enfermedades de salud mental, terminó como un largometraje documental, dirigido por Guillermo Ríos y protagonizado por el reconocido actor canario Alex García. Una película que ha ido cosechando muchos éxitos y reconocimientos.

Por su parte, las menciones honoríficas correspondieron a Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife (APANATE); Asociación Tinerfeña de Enfermos Reumáticos (ASTER); Asociación Tinerfeña Trisómicos (Down Tenerife); Fundación Canaria Oliver Mayor contra la Fibrosis Quística; AHETE; Fundación Canaria para el Sordo (FUNCASOR); Asociación Ataxia del Atlántico (A.A.A.); Asociación Polivial de Canarias; y Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano.



## Certificación en Accesibilidad Universal

Tras años de intenso trabajo interdepartamental, en febrero de 2011, Metrotenerife logró la certificación en Accesibilidad Universal, conforme a la norma UNE 170001-2:2007, convirtiéndose en la primera empresa de transporte de España, no solo ferroviario, en implantar un sistema de estas características en el conjunto de sus servicios, es decir, en transporte de pasajeros, información y en la venta de billetes de las Líneas 1 y 2.





La prestigiosa Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), fue la encargada de auditar la accesibilidad del Tranvía de Tenerife. AENOR se sitúa entre las diez entidades de esta índole más destacadas del mundo y ha emitido certificados en más de 60 países.

Desde la obtención de esta certificación, el Tranvía de Tenerife ha ido sometiéndose a los pertinentes seguimientos anuales y, en 2017, coincidiendo con su décimo aniversario, obtuvo la resolución positiva de la Auditoría de Renovación de su Gestión de Accesibilidad Universal, que estará vigente hasta el año 2020.



Entrega oficial del certificado por parte del presidente de AENOR al presidente de Metrotenerife, Carlos Alonso (22 de marzo de 2011).





Sin embargo, el mayor reconocimiento a lo largo de estos 10 años de servicio es el de los 138 millones de pasajeros que han elegido el tranvía para ir a trabajar o estudiar, para acercarse hasta los hospitales, para hacer sus compras o para quedar con amigos; que han optado por la movilidad sostenible en el área metropolitana.

El compromiso de Metrotenerife con la accesibilidad no finalizó con la obtención de la certificación, sino que continuó y se continúa trabajando, a través del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (integrado con el resto de sistemas de gestión: calidad, medioambiente, seguridad y salud), para alcanzar el mayor grado de perfeccionamiento en este ámbito.



### 11.2. Año 2012: primera auditoría de seguimiento de la certificación de AENOR

En marzo de 2012, Metrotenerife se enfrentaba a su primera auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal. Durante dicho año, se llevaron a cabo acciones tanto antes como después de esta supervisión de la certificación obtenida en 2011, con una inversión superior a los sesenta mil euros, de las que destacamos las siguientes:

#### Encuesta de satisfacción más inclusiva

En los meses de mayo y octubre de 2012 se realizaron dos encuestas de satisfacción que tomaron una muestra de población significativa en la que se reflejaban los distintos perfiles de clientes del Tranvía. Asimismo, y atendiendo a la gestión en materia de accesibilidad, Metrotenerife consideró apropiado profundizar y conocer el grado de satisfacción de los colectivos de personas con discapacidad respecto a este servicio de transporte.

Por esta razón, en mayo de 2011, y con la colaboración imprescindible de la ONCE, se trasladó el mismo cuestionario a personas con limitación visual del área metropolitana.

Una vez analizados los resultados se detectó que la principal demanda era mejorar la información de la frecuencia del servicio en hora valle. En hora punta no lo consideraban necesario porque, con una frecuencia del servicio de 5 minutos, la espera en las estaciones era breve.



La respuesta de Metrotenerife no se hizo esperar y, en ese mismo año, habilitó un botón de emergencia en cada parada, señalado como “botón de información” para cubrir esta demanda. Esta novedad se dio a conocer, a través de una circular, a todos los usuarios y también supuso la modificación de los procedimientos internos de la empresa.

A partir de esta primera experiencia con la ONCE, se estableció que, cada mes de mayo, la encuesta de satisfacción se enviaría a un colectivo diferente para profundizar en sus necesidades a la hora de acceder y viajar en el tranvía. La Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias fue la primera entidad en colaborar en este proceso.



## Bucle Magnético

La comunicación con las personas con limitación auditiva se mejoró también, en 2012, con la instalación de bucles magnéticos en las oficinas comerciales para amplificar el sonido. Con estos aparatos, los usuarios reciben toda la información del servicio de manera nítida al eliminar el ruido ambiente, lo que, sin duda, redonda en una comunicación más fluida.





### Imbornales en Padre Anchieta

En la trasera de la marquesina de la parada Padre Anchieta está situado un imbornal para la recogida de agua de lluvia procedente del recinto universitario colindante.

Debido a que los huecos de la rejilla del imbornal son de grandes dimensiones, lo que podría dificultar el tránsito, Metrotenerife decidió colocar una barandilla con rodapié para que pueda ser detectada por personas con limitación visual.





### Oficinas comerciales

Las oficinas comerciales, que se instalaron en 2007, tenían la apertura de puertas hacia el exterior y eso era una barrera para las personas con movilidad reducida, ya que éstas debían retroceder sobre la misma rampa para poder acceder a ellas.

Si bien esta situación era solventada por los agentes de fiscalización y ventas, quienes facilitaban el acceso, Metrotenerife la resolvió, de forma definitiva, mediante la instalación de puertas de corredera, de manera que, al iniciarse el ascenso por la rampa, se abre automáticamente la puerta de la oficina. Esta medida se ha tenido en cuenta en la construcción de las nuevas oficinas comerciales que se han instalado este año 2017.



Metrotenerife instaló puertas de corredera para facilitar el acceso a las oficinas.



La entrada a las oficinas iniciales también se mejoró con la colocación desde el inicio de la rampa de un doble pasamanos, que puede ser utilizado por niños, personas en silla de ruedas, etc., en sustitución de pasamanos retranqueados y simples. Las actuales oficinas comerciales están totalmente adaptadas para ofrecer la mayor accesibilidad a los clientes.



También se mejoró la entrada a las oficinas con un doble pasamanos.



### Refuerzo del espacio reservado

Metrotenerife apreció una falta de sensibilización por parte de una minoría de personas a la hora de ceder los asientos reservados para las personas con movilidad reducida y, por este motivo, optó, en un primer momento por reforzar la señalización existente, dibujando el símbolo internacional de la discapacidad en el suelo de los tranvías.

También llevó a cabo campañas de socialización en clave de humor, junto a Cruz Roja de Juventud, para intentar llegar a ese porcentaje de personas que, por falta de civismo o de sensibilidad, no es capaz de ceder el espacio reservado.







Por otro lado, se cambió la señalización sobre la prioridad en el uso de asientos reservados que el tranvía muestra en su interior, para que estuviese en consonancia con la existente en las paradas y, además, en estas instalaciones se reservó un asiento a Personas con Movilidad Reducida (PMR).



Antes



Después

Señalización en el interior de los tranvías.



Asimismo, los asientos reservados fueron dotados con un reposabrazos por su lado interior. En 2010 Metrotenerife ya había instalado este elemento por la zona exterior. Con esta mejora, se facilita el movimiento y autonomía de las personas que precisan apoyarse con ambos brazos.



Señalización en los asientos ubicados en las paradas.



### Formación

La accesibilidad es parte fundamental en la gestión del Tranvía de Tenerife y es por ello que la formación en materia de accesibilidad se integró en el Plan de Formación de la entidad. Desde el año 2012, los agentes de fiscalización y ventas actualizan, cada tres años, sus conocimientos, para una correcta atención de personas con diversidad multifuncional.

En este ejercicio, la formación, además de abordar aspectos genéricos, se centró en la discapacidad visual gracias a la colaboración de la ONCE y de SINPROMI, con el objetivo de, en las siguientes acciones formativas, adquirir nociones prácticas para interactuar con otros colectivos.



Prácticas de formación para la atención de la discapacidad.



### Ceniceros

La disposición alineada del conjunto de elementos de las paradas, es decir, asientos, papeleras, expendedoras, ceniceros y soportes publicitarios, permite un itinerario peatonal accesible y facilita su detección. En ese sentido, en las paradas con andén central se colocó un zócalo en los ceniceros para evitar accidentes en el caso de que un invidente, que saliera del tranvía y metiese su bastón por el hueco existente, no se percatara de la presencia de estos elementos.





### Información accesible

Para facilitar el acceso a la comunicación e información de las personas con limitación visual, Metrotenerife incorporó un resumen en formato audio de los principales datos de la memoria anual 2011, una práctica que se ha establecido como habitual desde entonces.

Por otra parte, este documento interno cumple, asimismo, con los estándares de accesibilidad en materia de imágenes, formato de texto y contraste, entre otros aspectos.

### 11.3. Año 2013: el Proyecto Pardela y la aplicación Vía-Móvil

En el año 2013, Metrotenerife continuó con sus acciones de mejora en materia de accesibilidad y acometió nuevos proyectos como la participación, por primera vez, de una candidata con discapacidad visual, afiliada a la ONCE, para dar visibilidad y normalizar acciones del colectivo a Reina del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife o el análisis de los itinerarios comerciales y culturales más relevantes en torno al Tranvía, en colaboración con la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias.

Como otro de los hitos de este año, se encuentra la superación, en abril de 2013, de la segunda auditoría de seguimiento de su Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal. A continuación, desarrollamos con más detalle algunas de las actuaciones más significativas llevadas a cabo en 2013.



## Rampas de acceso

La propia orografía de la isla de Tenerife genera que, en varias paradas del Tranvía, se encontraran rampas de acceso con pendiente superior al 4 %, una situación que podía dificultar el acceso a las paradas a personas mayores o con movilidad reducida. Aunque se trata de una peculiaridad de nuestro territorio, Metrotenerife quiso paliar esta situación mediante la incorporación de barandillas en aquellos lugares donde resultó posible. De forma paulatina, se fueron instalando barandillas adaptadas (doble pasamano a distinta altura, rodapié, prolongación del pasamano antes y después de la rampa...) en las siguientes paradas de andén lateral: Fundación, El Cardonal, Hospital Universitario y Padre Anchieta, en 2013; y, en 2014, Intercambiador de Santa Cruz, Conservatorio y Chimisay.

En las rampas de las paradas de andén central no se ha acometido esta incorporación de barandillas al no ser viable por motivos de seguridad. Su presencia dificultaría el paso de un lado al otro del andén en momentos de saturación del servicio cuando, por ejemplo, sea necesaria la circulación de tranvías dobles.



Barandillas en las rampas de acceso a la parada de El Cardonal.



### Máquinas expendedoras

El uso continuado de las máquinas expendedoras había deteriorado la señalización relativa al billeteaje o la configuración de idiomas disponibles, entre otros elementos. En 2013 se procedió a la renovación de toda la señalética (pegatinas indicativas de monedas, billetes, idiomas y cancelar operación) para lo que se tuvo en cuenta tanto el contraste como el tamaño de los caracteres para mejorar la información.



Nuevas pegatinas instaladas en expendedoras.

### Respaldos en marquesinas

Debido a la pendiente orográfica que afecta a las paradas de Tíncer, Museo de la Ciencia y Las Mantecas, el cristal de las marquesinas quedó a una altura mayor en los asientos reservados a personas con movilidad reducida y no realizaba la función de respaldo prevista.

Para solucionarlo, Metrotenerife instaló suplementos en todos estos asientos a modo de respaldo.



Respaldo instalado en asiento reservado, en la parada La Mantecas.





### Candidata a Reina del Carnaval

Metrotenerife busca motivar la accesibilidad universal en todas y cada una de las actuaciones que desarrolla y fomentar la integración social de los colectivos. En 2013, y con la colaboración de Zona Comercial Tranvía, Santa Cruz de Tenerife contó, por primera vez, con una candidata a reina del Carnaval con discapacidad visual. Irene Martínez, afiliada a la ONCE, con la fantasía titulada 'Que lo disfrutes... que lo aproveches', fue proclamada 4ª Dama de Honor, un orgullo para Metrotenerife y Zona Comercial Tranvía, que vio premiada así a su candidata.



Irene luciendo la fantasía 'Que lo disfrutes... que lo aproveches'.

### Formación

En 2013, Metrotenerife y la ONCE renovaron el convenio de colaboración en materia formativa que mantienen desde el año 2010. Con este convenio se continúa con las visitas de formación para los afiliados a la ONCE que se acercan por primera vez al Tranvía de Tenerife, al objeto de conseguir su autonomía en la utilización de este medio de transporte y que cuenten con información previa que les facilite la primera toma de contacto con este medio de transporte.



Acto de entrega de billetes para la formación de usuarios con discapacidad visual, el 3 de abril de 2013.



### Protección de puertas de las oficinas

Las oficinas comerciales del Tranvía de Tenerife recibieron una nueva mejora en 2013, al protegerse sus puertas correderas con una estructura de aluminio y cristal para evitar cualquier tipo de golpe o atrapamiento en el momento de la apertura. Se realizó así una nueva mejora a la instalación de puertas de corredera realizada en 2012, para que las oficinas puedan estar abiertas desde que el cliente iniciaba el ascenso por la rampa. En la actualidad, las nuevas oficinas se encuentran perfectamente adaptadas.





### Encuesta al colectivo de personas con discapacidad auditiva

Tal y como se había comprometido MetroTenerife, la encuesta de satisfacción del cliente se amplió a nuevos colectivos. En mayo de 2013, se realizó entre las personas con discapacidad auditiva. Además, en el mes de octubre, responsables de MetroTenerife acudieron a la sede de la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias (FASICAN), para conocer posibles oportunidades de mejora sugeridas por este colectivo. Fruto de estas acciones se decidió avanzar en materia de comunicación, mediante la formación en lengua de signos y la elaboración de cartulinas con “mensajes tipo” para las oficinas comerciales (“espere un momento por favor”, “¿quiere poner una reclamación?”), entre otras medidas.



Charla en la sede de FASICAN el 25 de octubre de 2013.



### Congreso de CERMIS

Entre el 24 y el 26 de noviembre de 2013 se celebró, en Santa Cruz de Tenerife, el IX Congreso Estatal de CERMIS Autonómicos (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).

Metrotenerife colaboró con la organización de este destacado encuentro facilitando la movilidad de todos los asistentes al Congreso quienes, además, pudieron comprobar la accesibilidad del Tranvía durante un servicio especial organizado para trasladarles a la ciudad de San Cristóbal de La Laguna.



Traslado de los participantes en el Congreso CERMIS.



### Proyecto Pardela

La Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias, con el patrocinio de Metrotenerife, inició en 2013 un análisis de los itinerarios comerciales y culturales más relevantes en torno a las Líneas del Tranvía y su accesibilidad.

### Itinerario 1: Parada Trinidad -> Plaza de la Concepción



**Parada Trinidad ->**  
**c/ Herradores->**  
**Plaza de la Concepción**

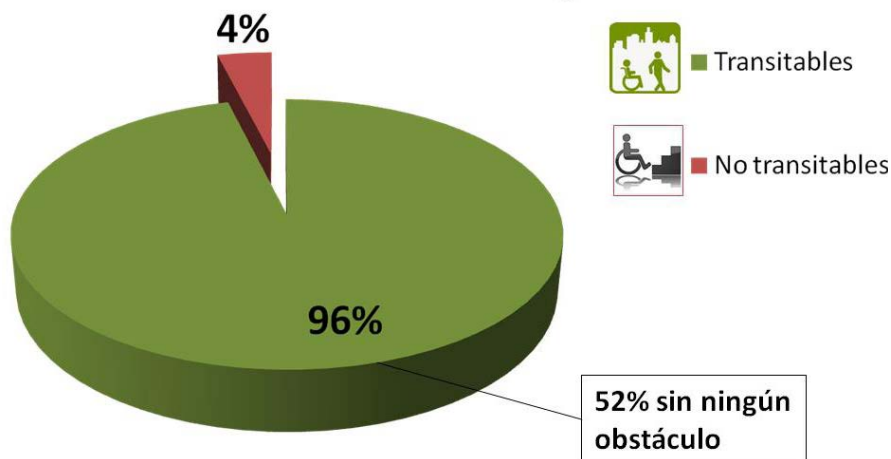




El Proyecto Pardela, presentado el 22 de noviembre de 2013 en el Cabildo Insular de Tenerife, recabó información sobre aquellos itinerarios y establecimientos que, utilizando el tranvía como medio de transporte para acercarse a ellos, permiten el tránsito a este colectivo de personas con movilidad reducida.

Mediante este importante proyecto de integración social, se identificaron 19 itinerarios transitables a lo largo de más de diez kilómetros. Además, se comprobaron datos de gran importancia para el colectivo, como que el 96% de los establecimientos poseía una entrada transitable para las personas con movilidad reducida.

### Distribución establecimientos según entrada



El 96 % de los establecimientos tienen una entrada transitable para este colectivo.



### Accesibilidad del tranvía a través del teléfono inteligente

Las nuevas tecnologías han creado nuevas formas de comunicación y transformado el uso que hacemos de dispositivos como los telefónicos. Metrotenerife ha buscado la continua adaptación a estas nuevas tendencias sociales y ha adaptado la innovación a su forma de comunicación con los usuarios. Estos avances tecnológicos cuentan con un enorme potencial en materia de Accesibilidad Universal.

Según la encuesta general que Metrotenerife realizó en mayo de 2011, el 53% de los clientes del Tranvía pertenecía a alguna red social. Este porcentaje crecía hasta el 65% entre los afiliados a la ONCE, encuestados las mismas fechas.

Un año después, en la encuesta general realizada a los usuarios del Tranvía, el número de clientes que utilizaban un smartphone o teléfono inteligente se situaba en el 60%.

Metrotenerife, además de potenciar su presencia en las redes sociales, para mantener informados a los usuarios en todo momento y poder establecer con ellos una comunicación bidireccional, inició el desarrollo de una aplicación para teléfonos inteligentes que incluyera distintas funcionalidades para los clientes y que permitiera mejorar la accesibilidad del tranvía.





### a. Mejora de la información de la frecuencia del servicio

La principal demanda realizada por el colectivo de personas con dificultades visuales, tras la encuesta particularizada de mayo de 2011, fue la mejora de la información de la frecuencia del servicio en hora valle.

Si bien en 2012 se habilitó el “botón de emergencia”, como ya se ha indicado con anterioridad, Metrotenerife se comprometió con “mejorar la mejora”, mediante el uso de las nuevas tecnologías móviles.

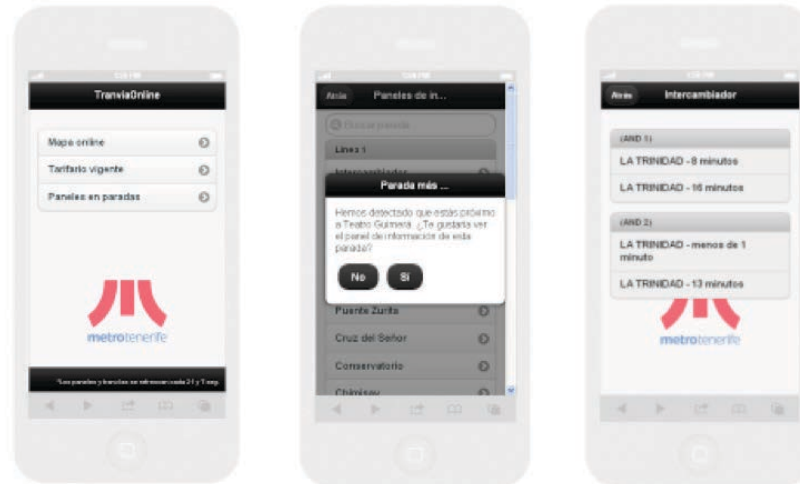
Junto a los servidores informáticos necesarios para el desarrollo de la explotación del servicio comercial, se instaló otro servidor para la interacción con el público general, con el que se pudo publicar distintos aspectos del servicio (horarios, tranvías en paradas, localización en tiempo real, etc.).

Con este nuevo soporte técnico, se pudo iniciar el diseño de una aplicación (APP) que permite geolocalizar al usuario de un teléfono inteligente, y, de esta forma, indicarle la parada del tranvía más cercana a su posición y el tiempo de paso de los siguientes tranvías por esa parada, en ambos sentidos. Así, si un cliente se encuentra en una parada de la Línea 1, la aplicación le indicará el tiempo de paso de los dos próximos tranvías hacia Intercambiador de Santa Cruz y La Trinidad, mientras que, en el caso de los tranvías de la Línea 2, la información hará referencia a los destinos finales de La Cuesta o Tíncer.

Por su parte, mediante las ventajas que los teléfonos inteligentes aportan en materia de accesibilidad, como el sistema voice over en el caso de Apple, las personas invidentes reciben la información del tiempo de paso de los tranvías a través de un aviso sonoro.



Por tanto, con esta funcionalidad, que se actualiza en línea del mismo modo que los paneles informativos de las paradas, TODOS los clientes del Tranvía de Tenerife pueden programar el momento exacto de salida del lugar en el que se encuentran, o valorar si merece o no la pena apurar un poco el paso para llegar al siguiente tranvía y evitar esperas.



La aplicación 'tranvíaonline', operativa desde abril de 2013, geolocaliza y ofrece el tiempo real de paso de tranvías por paradas.



### **b. Compra de billetes y validación a través del teléfono móvil (Vía-Móvil)**

El crecimiento en el uso de los teléfonos inteligentes continuaba siendo constante, según la encuesta que realizó Metrotenerife en octubre de 2013. Un 92% de los estudiantes universitarios lo usaba, así como el 83% de los clientes con abono mensual, por lo que se inició una segunda fase de comunicación entre el Tranvía de Tenerife y los clientes mediante los teléfonos móviles. De esta forma, el 29 de octubre de 2013 se inauguró el nuevo sistema de billeteaje electrónico, Vía-Móvil (<http://www.via-movil.es/>). Se trata de una aplicación desarrollada por Metrotenerife, que permite comprar los billetes del tranvía y validarlos al viajar utilizando el teléfono móvil inteligente del usuario.

El usuario puede “comprar-recargar” a cualquier hora y en cualquier lugar de forma cómoda, mediante una plataforma de pago totalmente segura, y que también ofrece la posibilidad de comprar para otras personas, mediante la carga de dinero en su monedero virtual.

En todas las fases del desarrollo de la aplicación, Metrotenerife contó con la colaboración de la ONCE, con el fin, una vez más, de aprovechar al máximo las ventajas en materia de accesibilidad que ofrecen los distintos smarthpones. De esta forma, Vía-Móvil se convirtió en un sistema accesible a TODOS los clientes.



Usuario ciego del tranvía utilizando la aplicación Vía-Móvil con la tecnología Voice Over.

La aplicación descuenta el importe del trayecto una vez que el usuario captura con su teléfono móvil inteligente uno de los QR colocados dentro de cada tranvía y cuya ubicación se estableció siguiendo las recomendaciones de la ONCE. Los usuarios pueden encontrarlos, por ejemplo, detrás de las cabinas del conductor, para su rápida localización (incluso de forma táctil).



### 11.4. Año 2014: Metrotenerife renueva la Certificación de AENOR

Metrotenerife se enfrentaba a un gran reto en 2014, ya que en el mes de febrero expiraba la certificación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, emitida por AENOR en 2011. Durante los días 20 y 21 de enero de 2014, el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal de Metrotenerife fue sometido a una exhaustiva Auditoría de Renovación que analizó la accesibilidad del conjunto de infraestructuras, tranvías y servicios ofrecidos a los clientes. Fruto del esfuerzo y la colaboración de todos los departamentos implicados, AENOR renovó la certificación a Metrotenerife, que se extendió hasta el año 2017, siempre con la condición de superar las auditorías de seguimiento de los dos años siguientes (2015 y 2016), lo que consiguió, como se comprobará más adelante.



Un momento de la auditoría al proceso de Atención al Cliente en Oficina Comercial.



Durante el proceso de auditoría se destacó el estrecho vínculo que Metrotenerife mantiene con todos los colectivos de la discapacidad, al objeto de mejorar el servicio que ofrece. No en vano ésta ha sido la política que nos ha impulsado desde el inicio del proyecto de implantación del Tranvía de Tenerife. Además, se valoró, de forma muy positiva, la accesibilidad de Vía-Móvil, sistema de billeteaje integral digital a través del móvil del usuario, y el trabajo realizado para renovar la página web corporativa ([www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)), que cumple con los estándares de accesibilidad, en beneficio de todos los usuarios.



Entrega del certificado de renovación, junto a los colectivos de la discapacidad.



En el último trimestre del año 2014 expiraban también las certificaciones del Sistema de Gestión (Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud), emitidas por AENOR en 2011. Durante los días 6, 7 y 8 de octubre, el Sistema de Gestión se sometió a la auditoria de renovación, que se saldó también de forma FAVORABLE, extendiéndose hasta el año 2017.

A lo largo del año 2014, se realizaron otra serie de acciones con el fin de continuar perfeccionando el sistema de Accesibilidad Universal del Tranvía de Tenerife, que se relatan a continuación:

### Barandillas más accesibles

Según el plan iniciado en 2013, durante este año se concluyó la instalación de barandillas adaptadas en las paradas de andén lateral con mayor pendiente. Además, se colocaron barandillas en Intercambiador de Santa Cruz, Conservatorio y Chimisay. Estas continuas mejoras granjearon a Metrotenerife las felicitaciones por su trabajo de diferentes colectivos, lo que supone el mayor premio para la empresa.



### Barandillas más accesibles para coger el tranvía

Metropolitano de Tenerife ha terminado la instalación de barandillas adaptadas en las paradas de mayor desnivel de la Línea 1 del tranvía con el objetivo de facilitar la movilidad de sus clientes. Concretamente, se han colocado en las paradas de Intercambiador de Santa Cruz, Conservatorio y Chimisay. Ya el año pasado se pusieron en las paradas de Fundación, El Cardonal, Hospital Universitario y Padre Anchieta. Debido a la orografía de la Isla, la Línea 1 presenta un desnivel de 600 metros entre el Intercambiador santacrucero y la Avenida de La Trinidad de La Laguna.



Periódico La Opinión de Tenerife, del 30 de enero de 2014.



**Ana Mengibar** Un ejemplo... Los procesos de mejora continua y el compromiso de quienes dirigen Metropolitano, forman una constante apuesta por atender a las personas con discapacidad... Ojalá cundiera su ejemplo. En nombre de los que integramos la Plataforma QUEREMOS MOVERNOS, muchas gracias por ese trabajo para hacer del tranvía, un medio de transporte para todas las personas.

Me gusta · Responder · 1 · Hace 17 horas · Editado

Comentarios registrados en Facebook de la Plataforma Queremos Movernos.





## La aplicación Vía Móvil se extiende a las guaguas

Después de tres meses de funcionamiento en el Tranvía, el 24 de enero de 2014 la aplicación (sistema de billética digital integral) para teléfonos móviles inteligentes Vía-Móvil desarrollada por Metrotenerife comenzó a utilizarse en las guaguas urbanas de la compañía Titsa y, ya en septiembre, en muchas de las guaguas interurbanas de la isla.

De esta forma, este sistema de billeteaje electrónico accesible se extendió al operador de guaguas insular y despertó el interés de varias redes de transporte, nacionales e internacionales, lo que demuestra la importancia de esta innovación tecnológica desarrollada por Metrotenerife.

**titsa**  
Ahora disponible en guaguas.

**vía-móvil**

El nuevo sistema de billeteaje electrónico para tu móvil ahora también disponible para las guaguas de Titsa\*.

Descarga la app para tu dispositivo:

Get it on Google play Available on the App Store

\*Vía-Móvil válido para las líneas Urbanas e Interurbanas de los municipios de Santa Cruz, La Laguna, El Rosario y Tegueste.

ACCEDER REGISTRO

¿Eres ya usuario? Accede a tu perfil

¿No tienes cuenta? Regístrate





### Campaña de concienciación 'No seas Mamut'

Desde Metrotenerife no sólo se han establecido las infraestructuras necesarias para que el Tranvía sea accesible para todos, sino que se ha buscado fomentar en la sociedad la necesidad de mostrar un comportamiento cívico en el uso de este medio de transporte.

En este sentido, ya en 2012, se realizó una campaña para reforzar la necesidad de ceder el espacio reservado a las personas con movilidad reducida. Sin embargo, la falta de civismo de algunos viajeros en el interior de los tranvías persistía, por lo que, en febrero de 2014, se inició una nueva campaña. “No seas Mamut” se apoyó en cartelería en el interior de los tranvías y, además, en mensajes sonoros enviados periódicamente a la sala de pasajeros.





La campaña utilizó el humor para incentivar la práctica de buenas conductas dentro del Tranvía e integró la accesibilidad (“Tú ceder asiento a personas que necesitar”) en un marco más amplio: no poner pies en asientos, no poner música alta o no gritar por el móvil, entre otras costumbres molestas o perjudiciales para el resto de pasajeros.



Piezas gráficas de la campaña ‘No seas Mamut’.



### Página web corporativa

Con motivo del 7º aniversario del Tranvía, Metrotenerife renovó su página web ([www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)) con un diseño más moderno e intuitivo que además alcanzaba altas cotas de accesibilidad. Gracias a la colaboración técnica de SINPROMI y la ONCE, Metrotenerife consiguió que su página web cuente con un nivel AA, según los criterios de la Guía de Accesibilidad WCAG 2.0.

Para ello se celebraron numerosas reuniones entre los diseñadores y los técnicos especialistas en accesibilidad web, en las que se utilizaron las diferentes herramientas que miden estos niveles, como los test TAW 3 Offline y TAW online de Tawdis y el programa para la lectura de pantalla JAWS.

El resultado es una página web que ofrece un contenido comprensible y de fácil navegación para garantizar que todos nuestros clientes pueden acceder a ella en condiciones de igualdad.

Desde 2014 se ha incorporado este análisis de la web a las auditorías internas anuales, con el objetivo de mantener su alto nivel de accesibilidad.



## Accesibilidad Universal

Metrotenerife



Reunión de análisis de la web con el lector de pantalla para personas con limitación visual JAWS 15.0.

Imagen de la sección de inicio de la web corporativa de Metrotenerife en la actualidad.



### 11.5. Año 2015 y 2016: los usuarios valoran la accesibilidad del Tranvía de Tenerife con un sobresaliente

No hay mayor demostración del trabajo cumplido como la valoración positiva de los clientes. Los esfuerzos de Metrotenerife en materia de accesibilidad se vieron recompensados por los usuarios del Tranvía de Tenerife en una encuesta en la que situaron la accesibilidad entre los tres indicadores de calidad de servicio mejor valorados en 2015, otorgándole una nota de 8,56 sobre 10.

#### Los usuarios valoran la puntualidad, frecuencia y accesibilidad del tranvía

Metropolitano de Tenerife realiza un estudio entre 1.321 personas

10.03.2016 | 17:20

La puntualidad, frecuencia y accesibilidad del tranvía de Tenerife son los aspectos mejor valorados, con un notable, por sus usuarios, según un estudio encargado por la empresa Metrotenerife.

Del informe, realizado en octubre del pasado año y para el que se entrevistaron a 1.321 personas en las distintas paradas, se desprende que el tranvía obtuvo una puntuación global de 8,21 sobre 10, similar nota que en 2014, ha informado hoy Metrotenerife en un comunicado.



Los usuarios valoran la puntualidad, frecuencia y accesibilidad del tranvía

Las mujeres, con un 60%, son las principales usuarias de tranvía, utilizado una media de 4,37 viajes a la semana.

Además, el estudio describe un perfil de cliente joven, el 67% tiene menos de 45 años; estudiante, un 37%; eminentemente urbano, puesto que más del 90% de los usuarios residen en el área metropolitana.

La media ponderada obtenida, sumando las variables de análisis, ha sido 8,21 de 10.

Sobre los aspectos mejor valorados, se encuentran la puntualidad con un 8,8, la frecuencia con un 8,58 y la accesibilidad con un 8,56.

El 76% de los usuarios, que disponen de coche, afirman haber reducido notablemente su uso debido a la existencia del tranvía.

La mayoría de los clientes, el 66%, utilizan el tranvía entre 4 y 5 días a la semana, siendo la media de



### Billeteaje sin Contacto

En el Tranvía de Tenerife comenzaron a convivir, tras la puesta en marcha de Vía-Móvil, varias formas de compra y validación de los billetes como las tarjetas impresas de banda magnética y el sistema electrónico.

En 2015, Metrotenerife inició los trabajos de sustitución del billeteaje de banda magnética por un sistema sin contacto, un nuevo avance tecnológico que requiere, además, el cambio de todas las expendedoras de billetes de las paradas y las validadoras de los tranvías. Este nuevo camino, se ha venido desarrollando desde la fase de redacción de pliegos, con la colaboración técnica de SINPROMI y los colectivos de la discapacidad para, entre otras, introducir las siguientes mejoras:

- Las expendedoras tienen mensajes sonoros y señalización en braille, de forma que las personas con dificultades de visión puedan utilizarlas.
- Posibilidad de recargar y consultar online los billetes, a través de la página web, de forma cómoda, segura y accesible.
- Cumplimiento en materia de accesibilidad de la altura de los diversos equipos y elementos con los requisitos normativos. Esto supone salvar también los inconvenientes derivados de la orografía de la isla de Tenerife, especialmente el importante desnivel de algunas paradas.

La validación por proximidad evita que las personas en silla de ruedas, muchas de ellas con problemas de movilidad también en sus manos, tengan que introducir el bono en las canceladoras ubicadas en el interior de los tranvías.





Visita de trabajo, junto a representantes de diversos colectivos (ONCE, Queremos Movernos y Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias), a la expendedora prototipo instalada en la parada Las Mantecas.

Dentro de este nuevo sistema de validación de billetaje sin contacto, en septiembre de 2016, la Comisión Braille Española (CBE) emitió los CERTIFICADOS DE ETIQUETADO BRAILLE para todas las señales situadas en las nuevas máquinas expendedoras, que en estos momentos se encuentran en fase de pruebas. De este modo se garantiza el cumplimiento con los requisitos técnicos exigidos en cuanto a dimensiones y signografía en materia de accesibilidad.



### Formación de operarios de limpieza

Durante el mes de marzo de 2016, Metrotenerife participó en la formación de varias personas con discapacidad como operarios de limpieza. Las prácticas, enmarcadas en las acciones formativas impartidas por SINPROMI para integrar a este colectivo en el mundo laboral, se realizaron en las instalaciones del Tranvía de Tenerife, con la supervisión de su empresa de limpieza.





### Apoyo a las personas con Síndrome de Down y otras discapacidades

En 2016 se suscribió un convenio formativo con la Asociación Educativa-Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y Otras Discapacidades. Los usuarios de su centro ocupacional pudieron desarrollar en las oficinas de Metrotenerife, actividades para mejorar sus habilidades pre-laborales, personales y sociales. Gestionado por la Asociación Jáslem, el centro trabaja en la orientación y reinserción laboral de las personas con discapacidad.



Acto de firma del convenio con la Asociación Jáslem.



### Colaboración con la ONCE

Por segunda ocasión se renovó, en abril de 2016, con la ONCE el convenio de colaboración en materia formativa iniciado el año 2010 y renovado en el año 2013. Metrotenerife continúa así potenciando el acercamiento de los afiliados de la ONCE al Tranvía de Tenerife, para que puedan disfrutar de la mayor autonomía en el uso de este medio de transporte.



Firma de la renovación del convenio con la ONCE en el Cabildo Insular de Tenerife.



### Queremos Movernos sensibiliza a la ciudadanía con el apoyo de Metrotenerife

Dentro de su política de colaboración con los diferentes colectivos de la discapacidad y de fomento de la integración social de estos ciudadanos, Metrotenerife se sumó a la campaña ¡Queremos vivir en color! desarrollada por la asociación Queremos Movernos, en 2016. Con esta iniciativa, el colectivo quiso sensibilizar a la ciudadanía y a los responsables públicos acerca del derecho que tienen las personas con discapacidad a desarrollar una vida autónoma.



La campaña se presentó en la parada El Cardonal del Tranvía de Tenerife.



Queremos Movernos también llevó a cabo otra campaña, en este caso en noviembre de 2016 y con el eslogan Piensa en Ell@, promovida por el Ayuntamiento de La Laguna, para concienciar sobre las dificultades de las personas con discapacidad o movilidad reducida en la convivencia por el uso de los espacios públicos. Diferentes soportes publicitarios de Metrotenerife difundieron la nueva acción de sensibilización de este colectivo.



Acto de presentación de la campaña Piensa en Ell@, promovida por Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna y Queremos Movernos.



### Deporte e integración

Metrotenerife continuó fomentando la inserción social de las personas con discapacidad y uno de los ámbitos que permite cumplir con este objetivo es el deporte, por lo que, en noviembre de 2016, reforzó su colaboración con el Club ADEMI Tenerife (Asociación Deportiva para Personas con Discapacidad). Este convenio se ha renovado también en 2017.



El director gerente de Metrotenerife firmó el acuerdo con el presidente del Club Ademi Tenerife, Carlos Correa.



### 11.6. Año 2017: recertificación Accesibilidad Universal de AENOR hasta 2020 en el año del décimo aniversario

Metrotenerife ha cumplido diez años desde la puesta en servicio del Tranvía de Tenerife. 2017 ha supuesto la celebración de una década de esfuerzos para conseguir el mayor grado de satisfacción posible de los usuarios y, en este sentido, la accesibilidad forma parte imprescindible de este camino.

Además de celebrar esta primera década de vida con los ciudadanos, a través de diferentes actividades como el desarrollo del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, que organizó Metrotenerife y Tram-Em en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife en el mes de junio, Metrotenerife afrontaba una nueva Auditoría de la Certificación del Sistema de Accesibilidad Universal.

En enero de 2017 se celebró la auditoría y Metrotenerife volvió a conseguir la renovación de la certificación que, en esta ocasión, estará vigente hasta el año 2020. La distinción se extiende, como en ocasiones anteriores, al conjunto de las actividades de la red tranviaria, es decir, al transporte de pasajeros, los sistemas de información y la venta de billetes.

AENOR destaca en cada renovación aquellos elementos que considera reseñables tras la auditoría. En esta ocasión, alabó la obtención del certificado de etiqueta braille de las expendedoras sin contacto; la difusión en paradas y soportes publicitarios de campañas de concienciación sobre las dificultades de las personas con movilidad reducida en espacios públicos y la estrecha colaboración mostrada con los distintos colectivos de discapacidad en el proceso de implantación del nuevo sistema de billeteaje sin contacto.





Para Metrotenerife ha sido especialmente relevante esta renovación al coincidir con el Décimo Aniversario de la puesta en marcha del Tranvía de la isla y supuso una confirmación de que en esta década este medio de transporte ha estado al servicios de TODOS los ciudadanos y visitantes de Tenerife.



Un momento de la auditoría en el interior de los tranvías.



**Queremos Movernos** @QMovernos · 17 h

Merecida renovación. Gracias por el trabajo bien hecho y por incluirnos como un pasajero más. @CabildoTenerife @carlosislatener @MortegaTF



**Queremos Movernos** @QMovernos · 17 h

@QMovernos FELICITA a @traviatenerife. Merecida renovación AENOR. GRACIAS @FASICAN96 @carlosislatener @MortegaTF @Sinpromi @



1

Felicitación de la asociación Queremos Movernos en Twitter.



### Nuevas oficinas comerciales

Durante el año 2017, Metrotenerife llevó a cabo un cambio total de las oficinas comerciales para seguir avanzando en la línea de la Accesibilidad Universal. En este sentido, se construyeron nuevas instalaciones en la Avenida de La Trinidad, de La Laguna, y en el Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife, con las medidas adecuadas para ofrecer una accesibilidad total. Por ejemplo, se dotaron de puerta corredera y se construyeron con piso bajo y se habilitó el interior, con espacio para el giro de sillas de ruedas.



Interior de la Oficina Comercial del Tranvía de Tenerife en San Cristóbal de La Laguna, en la parada Trinidad.



Oficina comercial del Tranvía de Tenerife en la actualidad, en la parada Intercambiador, en Santa Cruz de Tenerife, sin obstáculos para la accesibilidad en su entrada.



### Ellos son héroes

Dentro de su política de apoyo a los colectivos, Metrotenerife ha colaborado, de nuevo, con la asociación Queremos Movernos, el área de Seguridad Ciudadana y Movilidad del Ayuntamiento de La Laguna y su Policía Local, en la campaña ‘Ellos son héroes ¿y tú?’ El objetivo de esta iniciativa, que formó parte de los actos de celebración de la Semana Europea de la Movilidad, fue concienciar y fomentar el respeto de los espacios destinados a personas con movilidad reducida y discapacidad y formar parte también del programa La Laguna por la Convivencia Ciudadana.

Una valla en la parada del tranvía del Museo de la Ciencia y varios muppies en paradas situadas en el municipio de La Laguna albergaron los mensajes de concienciación de esta campaña.



Un momento de la presentación de la iniciativa ‘Ellos son héroes ¿y tú?’



### Nuevas validadoras con pegatinas en Braille

Las nuevas validadoras instaladas en el interior de los tranvías, en el segundo semestre de 2017, ya poseen pegatinas en braille que el colectivo de la ONCE pudo validar y comprobar de forma previa. Mediante estas indicaciones, las personas invidentes pueden saber dónde deben colocar su tarjeta sin contacto para que sea validado su viaje de forma correcta. La propia instalación física de estos equipos en los tranvías fue comprobada por SINPROMI, en relación a la altura adecuada de la misma y a los colores, contraste, tamaño de texto utilizado, etc.



La ONCE comprobó en una de las nuevas validadoras las pegatinas en braille que permiten a las personas invidentes saber dónde deben colocar su tarjeta sin contacto para que el viaje quede validado de forma correcta.



Las validadoras están colocadas a la altura establecida por los estándares de accesibilidad.

### Nueva fase del proyecto Pardela

En los últimos años, Metrotenerife ha mostrado su continuo apoyo a la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias (Coordicanarias) en el desarrollo del proyecto Pardela.

De esta forma, se inició una nueva fase, con una aportación de diez mil euros, para poner en marcha un servicio informativo sobre accesibilidad y dar a conocer así, en especial a las personas con movilidad reducida, los itinerarios transitables y la adaptación de espacios que, en el entorno del Tranvía de Tenerife, se habían elaborado en los estudios anteriores. Además, este servicio informaría también sobre la normativa en materia de accesibilidad.



Díptico informativo con trece itinerarios transitables desde paradas del Tranvía.



Mediante esta tercera fase del Proyecto Pardela se visibiliza el trabajo realizado durante los últimos años, con el análisis de la accesibilidad urbana y el diseño de itinerarios a zonas de interés, partiendo de las paradas del Tranvía de Tenerife. Además, pone en marcha un servicio de asesoramiento y de apoyo para la autonomía personal.

A través de esta iniciativa no sólo se informa a personas con discapacidad y/o movilidad reducida sobre la accesibilidad a comercios, empresas y locales públicos cercanos al tranvía, sino que se busca favorecer el uso de este medio de transporte por parte del conjunto de la ciudadanía, sin importar las limitaciones físicas y/o funcionales. Además, el proyecto Pardela fomenta que comercios, entidades públicas y privadas se sumen a la adaptación en materia de accesibilidad.



Coordicanarias distingue con este logotipo a los comercios, entidades públicas y privadas que cumplen con los estándares de accesibilidad que marca el proyecto Pardela.



### Comercios transitables en el área metropolitana

Dentro del proyecto Pardela y, en concreto, de su fase de “Identificación del comercio transitable en los entornos del tranvía”, Metrotenerife y Zona Comercial Tranvía han querido reconocer la labor a favor de la accesibilidad de los empresarios cuyos establecimientos cumplen los requisitos de esta iniciativa.

El 14 de diciembre de 2017 el Cabildo Insular de Tenerife presentó los resultados de ésta última fase del Proyecto Pardela, con 23 de los comercios del área metropolitana que han realizado un esfuerzo importante con la adaptación de sus locales a favor de la movilidad. En este acto se entregaron los distintivos, con el lema “TranSItable”, que identificarán aquellos comercios que cumplan con los objetivos del proyecto y, por tanto, son transitables y gozan de un alto nivel de accesibilidad. Los itinerarios y establecimientos que forman parte de esta iniciativa se pueden consultar en la web de Coordicanarias ([coordicanarias.com](http://coordicanarias.com)) y en las redes sociales de esta entidad, así como en los soportes digitales de Metrotenerife y de Zona Comercial Tranvía.







### ‘ten+móvil’, imagen de nuestra aplicación accesible

En 2017 se ha dado un nuevo impulso al uso de las nuevas tecnologías en el transporte insular. El pionero sistema de pago a través de teléfono móvil para el transporte público colectivo, Vía-Móvil, ha pasado a denominarse ten+móvil, para unificar la imagen con el nuevo sistema de billeteaje sin contacto “tenmás”, para viajar en tranvía y guagua por toda la isla.

De esta forma, los cincuenta mil clientes activos en 2017 de Vía-Móvil se han pasado a ten+móvil, que ofrece el mismo servicio, incluidas todas las ventajas en materia de accesibilidad, pero ampliado a nuevos conceptos. Entre los títulos de transporte de este nuevo sistema de pago sin contacto se encuentra el Abono Joven, dirigido a menores de treinta años, residentes en Tenerife, con el que podrán viajar por sólo 35€ de forma ilimitada por toda la isla.



Imágenes de la nueva tarjeta sin contacto y de la aplicación para teléfonos inteligentes.

### 12. Reconocimientos e impacto de la certificación de AENOR

Esta certificación que AENOR otorgó a Metrotenerife en 2011 ha tenido un importante impacto en los diferentes departamentos, pero también en la sociedad. De esta forma, diferentes organizaciones han reconocido y premiado el trabajo de Metrotenerife en materia de accesibilidad. Destacamos aquí los siguientes:

#### Premio Bastón Blanco. Año 2011.

Las actuaciones desarrolladas por Metrotenerife fueron merecedoras del premio Bastón Blanco 2011, distinción especialmente valiosa por ser concedida por los colectivos de la discapacidad, en este caso por la ONCE.



EL presidente del Cabildo Insular de Tenerife en 2011 recogió el Premio Bastón Blanco de la ONCE, otorgado a Metrotenerife.



### Premio Mejores Prácticas Sector Público. Año 2011.

En 2011, y siendo por aquel entonces una sociedad pública en un 80%, se obtuvo el Premio a las Mejores Prácticas desarrolladas en las Administraciones Públicas Canarias, concedido por la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno Autónomo.



El actual presidente del Cabildo Insular de Tenerife y el director gerente de Metrotenerife, recogieron este galardón.



### Jornadas técnicas sobre Accesibilidad. Año 2011.

También, como consecuencia de la Certificación en Accesibilidad Universal se ha invitado a Metrotenerife a participar en diversas jornadas técnicas sobre Movilidad, Sostenibilidad y/o Accesibilidad.

Destacamos, entre otras:

- a. Jornadas organizadas dentro de la Semana de Puertas Abiertas del CEAPAT-IMSERSO, celebradas en Madrid, donde se participó con una ponencia en la sección de Transporte Accesible.
- b. Jornadas organizadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad 2011.



Metrotenerife participó en las jornadas que, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, organizó la corporación local en 2011.



- c. Jornadas de Turismo y Accesibilidad Universal, organizadas en 2011 por el Cabildo Insular de Tenerife, a través de SINPROMI, dentro del Proyecto Turismo Accesible de la Macaronesia.
- d. Jornadas para la Accesibilidad en las Ciudades del Futuro, organizadas en octubre de 2014 por la Universidad Rey Juan Carlos, con el patrocinio de la Fundación Vodafone, para difundir la accesibilidad de Vía-Móvil.



Un momento de la ponencia que impartió Metrotenerife en las Jornadas para la Accesibilidad en las Ciudades del Futuro.

### Reconocimiento Aenor en Fitur. Año 2012.

El Tranvía de Tenerife es utilizado, cada día más, por un elevado número de turistas y visitantes del área metropolitana.

En la Feria Internacional de Turismo 2012, (Fitur), AENOR quiso destacar que el tranvía es un medio de transporte integrador no sólo para los residentes, sino también para quienes nos visitan, por lo que reconocieron a Metrotenerife por este servicio.



El presidente de Metrotenerife recogió este galardón en la Feria Internacional de Turismo 2012.



### Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad. Año 2012.

Tras la Certificación en Accesibilidad Universal, Metrotenerife ha recibido numerosas felicitaciones de otros servicios de transporte de España, siendo invitado a participar además en el Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad.

Este Foro es una agrupación de entidades públicas y privadas, que desarrollan su actividad en el sector ferroviario. En el marco de esta entidad se ha constituido una Red de Expertos con objeto de analizar cuestiones específicas relativas al transporte ferroviario y la sostenibilidad. Esta Red se estructura en los siguientes Grupos de Trabajo: Accesibilidad, Actuaciones Ambientales, Eficiencia Energética, Comunicación de la Sostenibilidad, Ruido y Vibraciones y Responsabilidad Social Corporativa.

[www.ferrocarrilsostenible.es](http://www.ferrocarrilsostenible.es)



Desde el Grupo de Trabajo de Accesibilidad, queremos manifestarles nuestra felicitación por la recién obtenida Certificación de Accesibilidad Universal para el Tranvía de Tenerife.

Al mismo tiempo, aprovecho para invitarles a participar en nuestro grupo, donde seguro podremos compartir experiencias positivas, para conseguir mejorar la accesibilidad para todos nuestros clientes.

En la actual composición del grupo, están representadas las siguientes empresas operadoras y entes de gestión de infraestructuras del sector:

Renfe, Adif, Metro de Madrid, Feve, Metro de Bilbao, Metro de Sevilla, TMB, FGC, FGV, Mintra, GTP, ETS y Euskotren.

Para más información, [www.ferrocarrilsostenible.es](http://www.ferrocarrilsostenible.es)

Si optaran por incorporarse al grupo, podríamos celebrar una reunión en Tenerife, donde aparte de la reunión de trabajo, se podría realizar una visita técnica a la línea, donde nos podrían mostrar las medidas adoptadas, que han posibilitado la obtención de la certificación en accesibilidad universal para el tranvía de Tenerife.

Quedo a la espera de sus noticias,

Atentamente



El grupo de trabajo en materia de accesibilidad de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana envió una carta de felicitación a Metrotenerife.





### Premio Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Año 2014.

El Cabildo Insular de Tenerife recibió el premio nacional Cermi.es 2014 en la categoría de Accesibilidad Universal – Fundación Vodafone, por la labor desarrollada por tres de sus empresas: SINPROMI, Museos de Tenerife y Metrotenerife.

El reconocimiento de la organización que agrupa a todos los colectivos de la discapacidad representó un gran estímulo, que reforzó el trabajo diario para conseguir que el Tranvía de Tenerife sea el medio de transporte de todos.



### Finalista en los Telefónica Ability Awards 2015

El Tranvía de Tenerife accedió al reducido grupo de finalistas de la tercera edición de los Telefónica Ability Awards (2015), que reconocen públicamente a las empresas e instituciones españolas que desarrollan modelos de negocio sostenibles, que integran la discapacidad en su cadena de valor.



Presidente y gerente de Metrotenerife reciben reconocimiento en la tercera edición de los Telefónica Ability Awards, en 2015 en Madrid.



### Premios Solidarios Coordinarias 2015

La Coordinadora de Personas con Discapacidad de Canarias celebró su 35 aniversario con la entrega de los Premios Solidarios. Metrotenerife tuvo el honor de ser distinguido con un premio por su apuesta decidida en el ámbito de la discapacidad física y por el desarrollo de políticas para este colectivo, así como por la colaboración y solidaridad por parte de todo su personal.

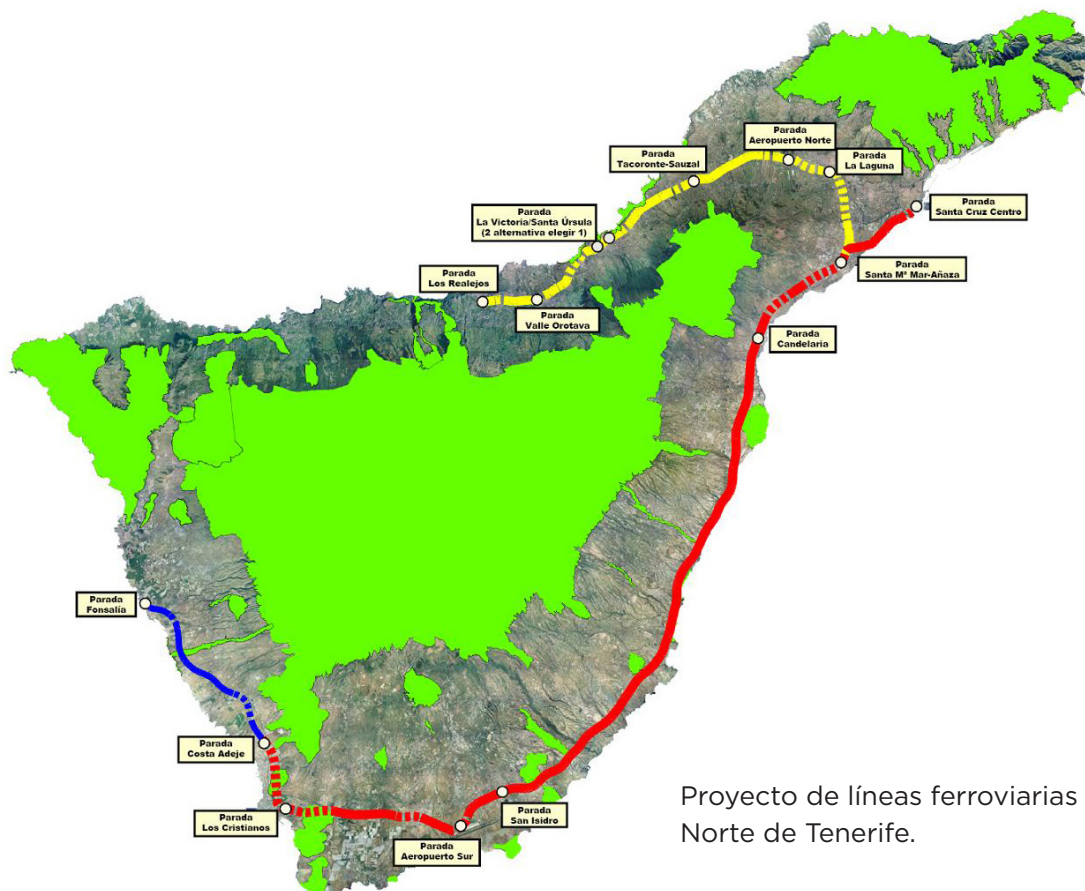


El presidente de la Coordinadora entregó el galardón al gerente de Metrotenerife.



## 13. Retos futuros

El compromiso con la accesibilidad no concluye con la gestión de la red tranviaria en el área metropolitana. Metrotenerife fue constituida con el objetivo de poner en marcha un transporte alternativo en forma de líneas ferroviarias en Tenerife y, en la actualidad, están desarrollando los proyectos ferroviarios de los trenes del Norte y del Sur de la isla.



Proyecto de líneas ferroviarias al Sur y Norte de Tenerife.



El proyecto del Tren del Sur es el que se encuentra en mayor estado de avance. Ya en los pliegos del concurso público que se convocó para la adjudicación de los intercambiadores, que se van a construir a lo largo del trazado de la línea, se incluyó como requisito que, tanto el entorno propio de la estación, como los edificios en sí mismos, deberán estar adaptados a personas con discapacidad.

En la actualidad, los proyectos constructivos de los intercambiadores están terminados y en fase de revisión. Durante todo el diseño se han mantenido varias reuniones entre los arquitectos, los responsables de accesibilidad y de los proyectos de Metrotenerife y los técnicos de SINPROMI, para homogeneizar los criterios de accesibilidad.



Reunión de accesibilidad con arquitectos de Intercambiadores del Tren del Sur.

A medida que avancen los futuros proyectos ferroviarios, Metrotenerife continuará velando, tal y como recoge su política, por “garantizar a los clientes un medio de transporte fiable, cómodo, seguro, accesible para todos”, como ha venido haciendo con el Tranvía de Tenerife.



### 14. Cupón nacional de la ONCE para celebrar Diez Años de Accesibilidad del Tranvía de Tenerife

Metrotenerife ha crecido en accesibilidad durante los más de diez años en los que lleva trabajando para la construcción de infraestructuras y posterior puesta en funcionamiento del Tranvía en nuestra isla. Y lo ha hecho porque ha sido una prioridad en su trabajo desde los diseños iniciales y las primeras vías que se colocaron para construir un camino que nos ha llevado a cumplir ya diez años de uso de este servicio de transporte público.

Se trata de una ardua labor que hubiera sido imposible sin la continua colaboración y buena predisposición de los colectivos y asociaciones que aglutinan a usuarios con diferentes grados o formas de discapacidad. De ellos, Metrotenerife ha ido aprendiendo y consolidando su accesibilidad hasta alcanzar y mantener la renovación, de nuevo, de la Certificación de Gestión de la Accesibilidad Universal por AENOR. El Tranvía de Tenerife continuará sometiéndose a los seguimientos anuales y revisiones que puedan ayudar al cumplimiento del principal objetivo, que sea un transporte público de todos para todos, un compromiso con la Accesibilidad Universal que se extiende al resto de proyectos ferroviarios para la Isla. La Accesibilidad está presente en las iniciativas en las que ya se está trabajando y también formará parte de los objetivos de aquellos proyectos que puedan surgir en un futuro, siempre con el espíritu de seguir aprendiendo y de adaptarse a las nuevas legislaciones que surjan en esta materia tan importante, que supone, en definitiva, que todos los usuarios puedan acceder al transporte público ferroviario, en las mismas condiciones.

Para celebrar estos diez años de funcionamiento de un Tranvía de Tenerife que es accesible a todos, este medio de transporte fue el protagonista del cupón de la ONCE del jueves 1 de junio de 2017. Cinco millones y medios de cupones difundieron la imagen de un Tranvía, el de la isla de Tenerife, que lucha por lograr las máximas cotas de accesibilidad en continua colaboración con sus clientes. Un gesto generoso



de la ONCE que se traduce en el agradecimiento mutuo entre esta organización y Metrotenerife por esos diez primeros años del servicio del Tranvía Accesible de Tenerife.



Diseño del cupón de la ONCE con motivo del décimo aniversario del Tranvía de Tenerife.



Acto de presentación del cupón de la ONCE con la presencia de personal y directivos de esta organización y de Metrotenerife.



 **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA** 

---



AR-0002/2011



SST-0241/2011



ER-1084/2011



GA-2011/0556